

**PELAYANAN PEGAWAI RSUD RAMPOANG TERHADAP PENGGUNA  
BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
(Suatu Tinjauan Komunikasi Islam)**



**IAIN PALOPO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Kewajiban Sebagai Salah Satu Syarat Guna Meraih  
Gelar Sarjana Komunikasi Islam (S.Kom.I) pada Program Studi Komunikasi  
Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

**Oleh,**

**HAMIDUN  
NIM. 09.16.6.0013**

**Dibawah Bimbingan :**

- 1. Drs. Baso Hasyim, M. Sos. I**
- 2. Hamdani Thaha, S. Ag**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PALOPO 2015**

**PELAYANAN PEGAWAI RSUD RAMPOANG TERHADAP PENGGUNA  
BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS)**

(Suatu Tinjauan Komunikasi Islam)



**IAIN PALOPO**

**S K R I P S I**

Diajukan untuk Memenuhi Kewajiban Sebagai Salah Satu Syarat Guna Meraih  
Gelar Sarjana Komunikasi Islam (S.Kom.I) pada Program Studi Komunikasi  
Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

**Diajukan Oleh,**

**HAMIDUN  
NIM. 09.16.6.0013**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PALOPO 2015**

**NOTA DINAS PEMBIMBING**

Palopo, 27 April 2015

Hal : Skripsi  
Lampiran : 6 Eksamplar  
Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah IAIN Palopo

Di

Palopo

*Assalamu' Alaikum Wr. Wb.*

Sesudah melakukan bimbingan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **Hamidun**  
Nim : 09.16.6.0013  
Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam  
Fakultas : Dakwah  
Judul Skripsi : **Pelayanan Pegawai RSUD Rampoang Terhadap Pengguna BPJS (Suatu Tinjauan Komunikasi Islam)**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada munaqasyah.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

*Wassalamu' Alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

**Drs. Baso Hasyim, M. Sos. I**  
NIP. 19701217 199803 1 009

### **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Siapa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hamidun  
NIM : 09.16.6.0013  
Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)  
Jurusan : Dakwah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau dipublikasi atau

karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya selain kutipan yang ditunjukkan

sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana dikemudian

hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi

atas perbuatan saya.

Palopo, 27 April 2015  
Yang membuat pernyataan,

**HAMIDUN**  
NIM 09.16.6.0013

### **PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi berjudul **PELAYANAN PEGAWAI RSUD RAMPOANG TERHADAP PENGGUNA BADAN PENYELANGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) TINJAUAN KOMUNIKASI ISLAM** yang ditulis oleh **HAMIDUN**, Nomor Induk

Mahasiswa **09.16.6.0013**, Mahasiswa Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari rabu, tanggal 6 Mei 2015 M. bertepatan dengan 17 Rajab 1436 H. telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat untuk meraih gelar **Sarjana Komunikasi Islam (S.Kom.I.)**.

Palopo, 6 Mei 2015 M  
17 Rajab 1436 H

**Tim Penguji**

1. Drs. Effendi P., M. Sos. I	Ketua Sidang	(.....)
2. Dr. H. M. Zuhri Abu Nawas, Lc., M.A	Sekretaris Sidang	(.....)
3. Drs. Effendi P., M. Sos. I	Penguji I	(.....)
4. Wahyuni Husain, S. Sos. M.I. Kom	Penguji II	(.....)
5. Drs. Baso Hasyim, M. Sos. I	Pembimbing I	(.....)
6. Hamdani Thaha, S. Ag	Pembimbing II	(.....)

Mengetahui:

Rektor IAIN Palopo

Dekan Fakultas Ushuluddin,  
Adab dan Dakwah

**Dr. Abdul Pirol, M. Ag**  
NIP. 19691104 199403 1 004

**Drs. Efendi P, M. Sos. I**  
NIP. 19651231 199803 1 009

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi berjudul **“Pelayanan Pegawai RSUD Rampoang Terhadap Pengguna BPJS (Suatu Tinjauan Komunikasi Islam)”**

yang ditulis oleh:

Nama : **Hamidun**  
 NIM : 09.16.6.0013  
 Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)  
 Jurusan : Dakwah

Disetujui untuk diujikan pada ujian *Munaqasyah*

Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, 07 Maret  
 2015

Penguji I,

Penguji II,

Drs. Effendi P., M. Sos. I

**Drs. Baso Hasyim, M. Sos. I**  
 NIP. 19701217 199803 1 009

**Hamdani Thaha, S. Ag**  
 NIP 19760723 2003 12 2 001

**PRAKATA**



الحمد لله رب العالمين الصلاة والسلام على رسول الله سيدنا محمد وعلى آله  
وأصحابه أجمعين ، أما بعد

Kalimat yang paling tepat atas penyelesaian skripsi ini adalah mengucapkan nama Allah swt. Sebagai manifestasi rasa tunduk dan pasrah hanya kepada-NYA. Dengan begitu diharapkan lahir rasa syukur yang mendalam atas semua nikmat dari karunia-NYA, sehingga segala perbuatan manusia menjadi tidak sia-sia. Muara akhir dari semua itu adalah turunnya ridha Allah swt, yang akan membawa manusia kepada jalan keselamatan di dunia dan akhirat.

Nikmat Allah SWT, yang diberikan kepada manusia berwujud dengan turunnya agama keselamatan (Islam) melalui kekasih-NYA Rasulullah Muhammad saw. Sebagaimana bakti keislaman kepada beliau, patutlah kiranya shalawat dan salam selalu tercurahkan untuknya. Dialah Nabi dan Rasul yang membawa berita tentang kejamnya azab neraka bagi manusia yang ingkar serta lezatnya nikmat surga bagi mereka yang menjadikan Islam sebagai agamanya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis yakin bahwa tidak akan menyelesaikannya tanpa bantuan dan dukungan berbagai pihak. Olehnya itu melalui kesempatan yang baik ini penulis memberikan apresiasi sekaligus ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Abdul Pirol, M. Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, semoga tetap diberi kekuatan dan kesehatan oleh Allah swt.
2. Dr. Rustan. M.,Hum. Selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik IAIN Palopo, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, M.M. Selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi dan Keuangan IAIN Palopo, dan Dr. Hasbi, M. Ag . Selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan IAIN Palopo, untuk tetap mendampingi Rektor IAIN Palopo dan memberikan Pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa .
3. Prof. Dr. H. M. Said Mahmud, Lc., MA dan Prof. Dr. H. Nihaya M., M.Hum. selaku guru besar dan sebagai mantan ketua Stain Palopo, semoga tetap diberi kesehatan dan kekuatan untuk masih tetap mendampingi IAIN Palopo kedepan dan tetap memberikan ilmu pengetahuan dan saran-saran kepada mahasiswa .
4. Drs. Efendi P. M. Sos. I dan Dr. H. M. Zuhri Abu Nawas, Lc., M.A selaku Dekan dan Wakil Dekan I Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan studi selama menjadi mahasiswa Fakultas Dakwah.
5. Achmad Zulfikar, S.Sos., M.I.Kom. Selaku Ketua Prodi Komunikasi Penyiaran Islam IAIN Palopo.
6. Masing-masing Dosen pembimbing Drs. Baso Hasyim, M. Sos. I selaku pembimbing I dan Hamdani Thaha, S. Ag. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikirannya dalam mengarahkan dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.



7. Masing-masing untuk Dosen penguji Drs. Efendi P, M. Sos. I selaku penguji I dan Wahyuni Husain, S. Sos. M. I. Kom selaku penguji II yang telah banyak mengarahkan skripsi ini menjadi lebih baik.
8. Segenap dosen IAIN Palopo, terkhusus untuk dosen-dosen dari Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah IAIN Palopo atas bimbingan dan ilmu pengetahuan yang diberikan kepada penulis.
9. Segenap pegawai dan karyawan IAIN Palopo, terkhusus untuk Bagian Akademik atas pelayanannya selama penulis aktif di kampus IAIN.
10. Pimpinan dan staf Perpustakaan yang telah menyediakan fasilitas untuk keperluan literatur penulis.
11. Kedua Orang tuaku tercinta Ayahanda Nahrudin dan Ibundaku Kasmianti (Almarhuma), yang dengan kasih sayangnya merawat dan membesarkan serta membimbing menjadi orang yang lebih baik. Semoga Allah swt membalas kebaikan dan menjadikan saya anak yang selalu berbakti
12. Segenap keluarga besar penulis masing-masing untuk Saudaraku Bustang, Masdin, Elvi. Terima Kasih atas segala bantuannya dan dorongannya selama ini.
13. Rekan-rekan Mahasiswa IAIN Palopo, terkhusus Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik di kampus tercinta IAIN Palopo

Akhirnya penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Olehnya itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis menanti tegur sapa serta kritikan

membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Dan semoga skripsi ini menjadi sumbangan yang berguna, khususnya bagi penulis maupun pihak lain yang memerlukannya.

Palopo, 27 April 2015

Penyusun,

**HAMIDUN**  
NIM 09.16.6.0013

## **ABSTRAK**

**HAMIDUN, 2015** “Pelayanan Pegawai RSUD Rampoang Terhadap Pengguna BPJS (Suatu Tinjauan Komunikasi Islam)” Skripsi. Fakultas Dakwah. Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Di bawah bimbingan Drs. Baso Hasyim, M. Sos. I. Dan Hamdani Thaha, S. Ag.

**Kata Kunci:** Pelayanan Pegawai, Komunikasi Islam

Skripsi ini menjelaskan tentang Pelayanan Pegawai RSUD Rampoang terhadap Pengguna BPJS menurut Komunikasi Islam. Pokok masalah yang diteliti adalah bagaimana pelayanan pegawai RSUD Rampoang terhadap pengguna BPJS menurut tinjauan komunikasi Islam dan bagaimana pandangan pasien RSUD Rampoang pengguna BPJS terhadap pelayanan pegawai RSUD Rampoang.

Dalam skripsi ini digambarkan objek penelitian sesuai dengan kenyataan yang ditemukan melalui penelitian lapangan (*field research*). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan datanya melalui angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Pengolahan datanya dengan cara membagi hasil data dengan distribusi frekuensi dan dalam skripsi ini memfokuskan hasil wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pegawai RSUD Rampoang sedikit berbeda dengan pengguna BPJS dibanding pasien umum lainnya tentang beberapa pengurusan. Masalah Komunikasi Pegawai RSUD Rampoang ditinjau secara Islami pegawai RSUD Rampoang berkata sopan, bertutur kata dengan lemah lembut kepada setiap pengguna BPJS yang ada. Adapun pandangan pengguna BPJS terhadap pelayanan pegawai RSUD Rampoang sedikit mengecewakan memang benar adanya, dibanding pendapat Pegawai RSUD Rampoang dirasakan juga oleh peneliti yang pernah menjadi keluarga pasien pengguna BPJS di RSUD rampoang tersebut, masalah komunikasi yang dilakukan pegawai RSUD Rampoang sedikit cuek dalam menghadapi pasien pengguna BPJS dan mengabaikan tugasnya dalam melayani pasien.

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 4.1. Pasien Rawat Inap BPJS .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 4.2. Berkomunikasi Dengan Pasien .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4.3. Pegawai Menghibur, Mendoakan Pasien .....</b>	<b>47</b>

	13
<b>Tabel 4.4. Pegawai Bersikap Ramah dan Sopan .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4.5. Memperhatikan Keluhan dan Kebutuhan Pasien .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4.6. Pasien Dilayani Setiap Saat .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4.7. Memberikan Kesempatan Kepada Pasien Bertanya .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4.8. Dokter Memeriksa Keadaan Pasien Tepat Waktu .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel. 4.9. Dilayani Cepat dan Tidak Berbelit-belit .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4.10. Dokter Berkomunikasi Dengan Pasien .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.11. Kepuasan Pasien dengan Pelayanan .....</b>	<b>64</b>

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>

	14
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>vi</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>I</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Defenisi Operasional Variabel .....	6
F. Garis-Garis Besar Isi Skripsi .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	9
B. Kajian Pustaka .....	10
C. Kerangka Pikir .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis Penelitian .....	33
B. Lokasi Penelitian .....	34
C. Informasi / Fokus Penelitian .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data .....	35
E. Jenis dan Sumber Data .....	37

	15
F. Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Hasil Penelitian .....	38
B. Pembahasan .....	66
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### ***A. Latar Belakang Masalah***

Seperti yang kita ketahui dalam kehidupan sehari-hari kita tidak pernah lepas dari yang namanya komunikasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi secara langsung salah satunya adalah dengan cara bertemu dan bertatap

muka secara langsung sedangkan komunikasi secara tidak langsung bisa melalui perantara orang ketiga yang menyampaikan pesan nantinya. Hal ini pasti selalu ada di dalam kehidupan bermasyarakat. Apalagi sifat manusia itu sendiri adalah makhluk sosial yaitu makhluk yang tidak dapat hidup sendiri melainkan perlunya interaksi dengan manusia lainnya. Salah satu bentuk konkret dari interaksi ini adalah komunikasi tersebut. Namun dalam pembahasan yang ada komunikasi dalam konteks manajemen dan pemerintahan.<sup>1</sup>

Komunikasi Islam berfokus pada teori-teori komunikasi yang dikembangkan oleh para pemikir Muslim. Tujuan akhirnya adalah menjadikan komunikasi Islam sebagai komunikasi alternatif, terutama dalam menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan yang bersesuaian dengan fitrah penciptaan manusia. Kesesuaian nilai-nilai komunikasi dengan dimensi penciptaan fitrah kemanusiaan itu memberi manfaat terhadap kesejahteraan manusia sejangat. Sehingga dalam perspektif ini, komunikasi Islam merupakan proses penyampaian atau tukar menukar informasi yang menggunakan prinsip dan kaedah komunikasi dalam Alquran. Komunikasi Islam dengan demikian dapat didefinisikan sebagai proses penyampaian nilai-nilai Islam dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan prinsip-prinsip komunikasi yang sesuai dengan Alquran dan Hadist.

1 Erliana Hasan, *Komunikasi Pemerintahan*, (Jatinangor: Reflika A, 2005), h. 8.

Islam menganjurkan umatnya untuk senantiasa berkomunikasi kepada sesama manusia juga kepada Tuhannya. Senada dengan itu para pakar mengatakan bahwa tidak ada orang yang bisa menghindar untuk tidak berkomunikasi. Karena berkomunikasi adalah *sunnatullah*. Komunikasi masih sering terjadi adalah kodrat bagi manusia. Tuhan menciptakan manusia berbeda-beda, bersuku-bangsa untuk saling mengenal. Dari proses saling mengenal itu terjadilah komunikasi insani. Jadi, seharusnya bagi umat Islam disiplin ilmu komunikasi itu tidaklah terlalu asing. Kenyataannya, dalam menyampaikan pesan dakwah saja masih sering terjadi salah persepsi, akibatnya sangat mempengaruhi respon atau pesan yang disampaikan. Semua peristiwa komunikasi yang dilakukan secara terencana mempunyai tujuan, yakni memengaruhi khalayak atau penerima. Pengaruh atau efek perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.

Seorang komunikator perlu memahami bahwa penerima adalah salah satu actor yang sangat menentukan berhasil tidaknya proses komunikasi. Oleh karena itu, penerima atau menyerap pesan harus dilihat sebagai suatu proses kegiatan yang aktif dengan memanfaatkan saluran-saluran organik dan mekanik yang ada. Derajat pesan yang dapat diserap oleh penerima dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain keterampilan berkomunikasi, tingkat pengetahuan, sistem sosial dan budaya penerima.<sup>2</sup>

2 *Ibid*, h. 161



Komunikasi bisa terjadi dimana-mana misalnya, antara para pegawai RSUD dengan para keluarga pasien atau pasien rumah sakit yang khususnya disini adalah para pengguna BPJS. Banyak di temukan keluarga pasien yang kurang puas dengan pelayanan Rumah Sakit khususnya hubungan komunikasi secara islam para pegawai dengan keluarga pasien yang kurang efektif. Komunikasi yang memang sering terjadi di lingkungan rumah sakit, yang menggunakan bahasa-bahasa yang tidak sopan terhadap pengguna BPJS dan tidak melayani dengan baik. Kepuasan pasien adalah suatu harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik lebih efisien dan lebih efektif.

Allah berfirman dalam Q.S. Al-Baqarah /2:83, yaitu:

وَلَقَدْ أَخَذْنَا مِنَ النَّبِيِّينَ مِيثَاقَهُمْ لَعَنَّاهُمْ وَرَأَى جِبْرِيلُ مُتَقَرَّبِينَ إِلَيْهِ شَوْعًا وَقَالَ إِنِّي مُبْعِدُكُمْ عَنْ الْمَسْكَنِ الَّذِي يُبْعِدُكُمُ اللَّهُ عَنْهُ وَلَقَدْ أَخَذْنَا مِنَ النَّبِيِّينَ مِيثَاقَهُمْ لَعَنَّاهُمْ وَرَأَى جِبْرِيلُ مُتَقَرَّبِينَ إِلَيْهِ شَوْعًا وَقَالَ إِنِّي مُبْعِدُكُمْ عَنْ الْمَسْكَنِ الَّذِي يُبْعِدُكُمُ اللَّهُ عَنْهُ

Terjemahnya :

Dan (ingatlah), ketika kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, Dirikanlah

shalat dan tunaikanlah zakat. Kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling.<sup>3</sup>

Ayat di atas, menjelaskan bahwa perlunya kita bertutur kata dan berbuat baik terhadap sesama dari golongan manapun dia. Komunikasi Islam harus menyampaikan menginformasikan atau menyampaikan kebenaran, jujur tidak berbohong. Apalagi di lingkungan rumah sakit, perlunya kita memberikan pelayanan yang terbaik yaitu dengan cara berkomunikasi secara Islam yang baik terhadap para pasien khususnya pengguna BPJS agar terjalin hubungan yang baik.

Menurut observasi yang peneliti lihat di lokasi, memang adanya komunikasi yang kurang baik antara pegawai dan para pasien pengguna BPJS, khususnya mengenai pelayanan para pegawai RSUD Rampoang. Bertolak belakang dari dasar pemikiran diatas, RSUD Rampoang adalah salah satu Kelurahan yang ada di kota Palopo yang akan menjadi obyek penelitian yang akan dibahas dengan suatu pokok penelitian, yaitu dengan judul: “Pelayanan Pegawai RSUD Rampoang Terhadap Peserta BPJS (Suatu Tinjauan Komunikasi Islam).

## ***B. Rumusan Masalah***

3 Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Pustaka Al-Fatih, 2009), h. 13

Berdasarkan gambaran yang telah dikemukakan, maka penulis mengemukakan permasalahan pokok dan merumuskan sub-sub pembahasan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelayanan pegawai RSUD Rampoang terhadap peserta BPJS (menurut tinjauan komunikasi Islam)?
2. Bagaimana pandangan pasien RSUD Rampoang pengguna BPJS terhadap pelayanan pegawai RSUD Rampoang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang akan dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan khususnya cara berkomunikasi menurut pandangan islam terhadap para pasien pengguna BPJS di RSUD Rampoang.
2. Untuk mengetahui pandangan pasien pengguna BPJS terhadap Pegawai RSUD Rampoang.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Dengan selesainya penelitian ini diharapkan dapat memberikan *kontribusi* kepada pegawai RSUD setempat tentang pentingnya kita berkomunikasi yang baik atau secara Islam terhadap pasien pengguna BPJS di RSUD agar terjalin komunikasi yang baik antara pasien dan pegawai RSUD Rampoang.
2. Memberikan sumbangan yang positif berupa informasi kepada masyarakat pada umumnya dan para keluarga pasien pengguna BPJS pada khususnya tentang pengaruh pelayanan BPJS di RSUD Rampoang.

### **E. Definisi Operasional Variabel**

Dalam usaha memahami judul, maka penulis akan menjelaskan beberapa pengertian yang terkandung pada judul tersebut.

Defenisi operasional sangat penting, artinya bertujuan untuk menghindari adanya salah penafsiran dalam memahami penelitian ini. Untuk memudahkan memahami variabel tersebut, maka penulis menjelaskan masing-masing variabel dalam defenisi operasional sebagai berikut:

1. Pelayanan pegawai

Pelayanan menurut peneliti adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani. Pelayanan yang saya maksud dalam skripsi ini adalah pelayanan pegawai RSUD Rampoang terhadap pengguna BPJS dan pegawai yang saya maksud dalam penelitian ini adalah perawat, apoteker dan dokter.

2. Komunikasi Islam

Komunikasi Islam menurut peneliti adalah proses penyampaian pesan-pesan keislaman dengan menggunakan prinsip-prinsip komunikasi dalam Islam. Pesan-pesan yang disampaikan dalam Komunikasi Islam meliputi seluruh ajaran Islam, akidah (iman), syariah (Islam) dan Akhlak. Seperti Komunikasi Islam Qaulan Sadida dan Qaulan Ma'rufa.

Variabel pelayanan pegawai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan pegawai RSUD Rampoang ini, memuaskan pasiennya dengan pelayanannya khususnya pengguna.

Variabel komunikasi Islam yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui cara bersikap dan bertutur kata yang lembut Pegawai RSUD Rampoang kepada pengguna BPJS sesuai ajaran Komunikasi Islam

Kedua variabel tersebut menunjukkan bagaimana deskripsi pada variabel pertama saling melengkapi dengan deskripsi yang dikemukakan pada variabel yang kedua.

#### ***F. Garis-Garis Besar Isi***

Untuk memaparkan suatu gambaran umum dari skripsi ini, maka penulis

perlu memudahkan garis-garis besar isi yang terdiri dari lima bab sebagai berikut:

1. Bab *pertama*, merupakan bab pengantar yang didalamnya memberikan uraian dan penjelasan seputar penelitian. Berisi penjelasan-penjelasan yang erat kaitannya dengan bab-bab selanjutnya. Hal ini dimaksudkan agar memberikan pengantar untuk memasuki uraian pembahasan masalah yang diangkat dalam skripsi ini dan memberikan penjelasan tentang sebab-sebab dilakukannya penelitian, pemberian batasan masalah pada penelitian, kegunaan dari penelitian itu serta menguraikan hal-hal yang menjadi pokok pembahasan.
2. Bab *kedua*, membahas tinjauan pustaka, yang memuat tinjauan teoritis tentang pelayanan pegawai dan komunikasi Islam dengan demikian, skripsi dijelaskan bagaimana pengertian pelayanan pegawai, dan macam-macam pelayanan.

3. Bab *ketiga*, didalamnya membahas tentang metode penelitian yaitu menjelaskan metode-metode yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan atau memperoleh data, cara pengolahan data dan metode yang digunakan untuk menarik kesimpulan dari data yang telah diolah.
4. Bab *keempat*, merupakan inti dari pembahasan skripsi ini yaitu uraian hasil penelitian. Di dalamnya menguraikan dan menjawab permasalahan yang ada berdasarkan data yang telah didapatkan sesuai dengan metode-metode yang telah ditentukan.
5. Bab *kelima*, merupakan bab penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

#### ***A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan***

Pada bagian ini akan diungkapkan mengenai sebagian penelitian yang terdahulu yaitu:

Terkait penelitian ini, lebih dahulu Budi Supartimah telah melakukan penelitian dengan judul “ Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali ” kesimpulan dari

penelitian ini adalah kepuasan pasien menjadi focus penyedia jasa layanan kesehatan.<sup>4</sup> Ketidakpuasan yang banyak dikeluhkan pasien yaitu faktor komunikasi. Tujuan penelitian ini, diketahui komunikasi perawat, kepuasan pasien dan hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien. Metode penelitian, jenis korelasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Jumlah responden 108 pasien. Instrument penelitian menggunakan kuesioner yang memenuhi kriteria validitas *product moment* dan reliabilitas alpha, Analisis data menggunakan *kendall tau-b*. Hasil penelitian, sebagian besar atau 47,2%, komunikasi perawat cukup efektif dan sebagian besar 71,2%, pasien instalasi rawat inap RSUD Pandan Arang Boyolali menyatakan cukup puas. Hasil uji statistik *kendall tau-b* diperoleh nilai  $P = P = 0,000 < 0,05$ . Disimpulkan: ada hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandan Arang Boyolali.

### **B. Kajian Pustaka**

#### **1. Landasan Teori**

##### **a. Teori Komunikasi Islam**

Keberadaan era dunia maya luar biasa dalam tatanan komunikasi manusia.

Banyak aspek komunikasi telah berubah. Unsur-unsur lama telah banyak bergeser. Juga teori jurnanisme, sistem-sistem media dan teori media yang ada di dunia ini telah terimbas oleh keberadaan era dunia maya. Pergeseran konseptual juga menimpa aspek etika, aspek kebebasan, aspek hukum dan aspek bisnis media sebagai akibat

<sup>4</sup> Budi Supartimah, <http://skripsistikes.wordpress.com/2009/04/27/hubungan-komunikasi-perawat-dengan-kepuasan-pasien-di-instalasi-rawat-inap-rsu-pandan-arang-kabupaten-boyolali-tahun-2007/> diakses tanggal 5 Juni 2014.

keberadaan era dunia maya. Dan sudah pasti juga imbasnya pada sistem komunikasi religius termasuk komunikasi islam

b. Persamaan dan Perbedaan Ciri-ciri

Teori komunikasi Islami (Islam) tergolong dalam kelompok teori komunikasi teokrasi seperti halnya komunikasi religius lainnya. Secara umum semua macam komunikasi manusia memiliki ciri-ciri yang sama atau serupa. Misalnya, proses model atau pengaruh pesannya. Yang membedakan komunikasi Islam dengan teori komunikasi umum adalah terutama latar belakang filosofinya (Al-Quran dan Hadist Rasulullah) dan aspek etikanya yang juga didasarkan pada landasan filosofi tersebut. Etika komunikasi islami secara umum kurang lebih sama dengan etika komunikasi umum isi perintah dan larangan sama atau serupa antar keduanya. Yang membedakan keduanya adalah sanksi dan pahalanya. Komunikasi umum (non-Islam) memang mementingkan pula etika, tetapi sanksi atas pelanggaran komunikator terhadap etika komunikasi hanya berlaku di dunia. Sedangkan sanksi atas pelanggaran terhadap etika komunikasi Islam berlaku sampai di akhirat. Di samping hukuman tentu ada pula ganjaran atau pahala yang disediakan bagi komunikator Islam yang menaati komunikasi agamanya.

Komunikasi Islam berfokus pada teori-teori komunikasi yang dikembangkan oleh pemikir muslim. Tujuan akhirnya adalah menjadikan komunikasi Islam sebagai komunikasi alternatif, terutama dalam menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dengan fitrah penciptaan manusia. Sehingga dalam perspektif ini, komunikasi Islam



merupakan proses penyampaian atau tukar-menukar informasi yang menggunakan prinsip dan kaedah komunikasi dalam Al-Quran.

Komunikasi Islam dengan demikian dapat didefinisikan sebagai proses penyampaian nilai-nilai Islam dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan prinsip-prinsip komunikasi yang sesuai dengan al-quran dan hadist. Teori-teori komunikasi yang dikembangkan oleh barat lebih menekankan aspek empirikal serta mengabaikan aspek normatif dan historikal. Adapun teori yang dihasilkan melalui pendekatan seperti ini sangat bersifat *premature universalism*.

Dalam Islam prinsip informasi bukan merupakan hak eksklusif dan bahan komuniti yang bersifat *value-free*, tetapi ia memiliki norma-norma, etika dan moral imperatif yang bertujuan sebagai service membangun kualitas manusia secara paripurna. Jadi Islam meletakkan inspirasi tauhid sebagai parameter pengembangan teori komunikasi dan informasi. Al-Quran menyediakan seperangkat aturan dalam prinsip dan tata berkomunikasi.

2. Pengertian Komunikasi dan Komunikasi Islam
  - a. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari kata Latin *Communicare* atau *Communis* yang berarti sama atau menjadikan milik bersama. Jika kita berkomunikasi dengan orang lain, berarti kita berusaha agar apa yang disampaikan kepada orang lain tersebut

menjadi miliknya.<sup>5</sup> Jadi, kalau dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan. Kesamaan bahasa yang dipergunakan dalam percakapan itu belum tentu menimbulkan kesamaan makna. Dengan lain perkataan, mengerti bahasanya saja belum tentu mengerti makna yang dibawakan oleh bahasa itu. Jelas bahwa percakapan kedua orang tadi dapat dikatakan komunikatif apabila kedua-duanya, selain mengerti bahasa yang dipergunakan, juga mengerti makna dari bahan yang dipercakapkan.

Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan) pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini dan lain-lain yang muncul dari benaknya.<sup>6</sup> Adakalanya seseorang menyampaikan buah pikirannya kepada orang lain tanpa menampilkan perasaannya tertentu. Pada saat lain seseorang menyampaikan perasaannya kepada orang lain tanpa pemikiran. Tidak jarang pula seseorang menyampaikan pemikirannya disertai perasaan tertentu, disadari atau tidak disadari.

Komunikator adalah pihak yang mengirim pesan kepada khalayak oleh karena itu, komunikator biasa disebut pengirim atau sumber. sebagai pelaku utama dalam proses komunikasi, komunikator memegang peranan penting terutama dalam

5 Erliana Hasan, *Komunikasi Pemerintahan*, (Jatinangor: Refika A, 2005), h. 8.

6 Onong Uchjana Effendy, *Komunikasi Teori Dan Praktek*, (Cet. 1-19; Bandung: Remaja Rosdakarya 2005), h. 11.

mengendalikan jalannya komunikasi. Untuk itu, seseorang komunikator harus terampil berkomunikasi dan juga kaya ide serta penuh dengan kreativitas.

Proses komunikasi terbagi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder.

#### 1. Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa kias, isyarat, gambar, warna dan lain-lain sebagainya yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan. Bahwa bahasa yang paling banyak dipergunakan dalam komunikasi adalah jelas karena hanya bahasalah yang mampu menerjemahkan pikiran seseorang kepada orang lain.<sup>7</sup> Apakah itu bentuk media, informasi atau opini, baik yang mengenai hal yang kongkret maupun yang abstrak, bukan saja tentang hal atau peristiwa yang terjadi pada saat sekarang, melainkan juga pada waktu dan lalu dan masa yang akan datang.

Bagaimana berlangsungnya proses komunikasi yang terdiri dari atas proses rohaniah komunikator dan proses rohaniah komunikan dengan bahasa sebagai media atau penghubungnya itu. Komunikasi berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang diterima oleh komunikan. Dengan perkataan lain, komunikasi adalah proses membuat sebuah pesan bagi komunikator dan komunikan. Pertama-

<sup>7</sup> *Ibid*, h. 11.

tama komunikator menyandi pesan yang akan disampaikan kepada komunikan. Ini berarti ia memformulasikan pikiran dan atau perasannya ke dalam lambang bahasa yang diperkirakan akan dimengerti oleh komunikan. Kemudian menjadi giliran komunikan untuk mengawa sandi pesan dari komunikator itu. Ini berarti ia menafsirkan lambang yang mengandung pikiran dan atau perasaan komunikator tadi dalam konteks pengertiannya. Dalam proses itu komunikator berfungsi sebagai penyandi dan komunikan berfungsi sebagai pengawa-sandi.<sup>8</sup>

## 2. Pengkajian Tujuan Pesan Komunikasi

Pesan komunikasi (*message*) mempunyai tujuan tertentu. Ini menentukan teknik yang harus diambil, apakah itu teknik informasi, teknik persuasi atau teknik instruksi. Lambang yang paling banyak digunakan dalam komunikasi ialah bahasa karena hanya bahasalah yang dapat mengungkapkan pikiran dan perasaan, fakta dan opini, hal yang kongkret dan yang abstrak, pengalaman yang sudah lalu dan kegiatan yang akan datang, dan sebagainya.

Bahasa terdiri atas kata atau kalimat yang mengandung pengertian denotatif dan konotatif. Dalam melancarkan komunikasi, kita harus berupaya menghindari pengucapan kata-kata yang mengandung pengertian konotatif. Jika terpaksa harus kita katakan karena tidak ada perkataan lain yang tepat, maka kata yang diduga mengandung pengertian konotatif itu perlu diberi penjelasan mengenai makna yang dimaksudkan. Jika dibiarkan, bisa menimbulkan interpretasi yang salah.<sup>9</sup>

## 3. Peranan Komunikator dalam Komunikasi

<sup>8</sup> *Ibid*, h. 13.

Ada faktor yang penting pada diri komunikator bila ia melancarkan komunikasi, yaitu daya tarik sumber dan kredibilitas sumber.

Seorang komunikator akan berhasil dalam komunikasi, akan mampu mengubah sikap, opini dan perilaku melalui mekanisme daya tarik jika pihak komunikan merasa bahwa komunikator ikut serta dengannya. Dengan lain perkataan, komunikan merasa ada kesamaan antara komunikator dengannya sehingga komunikan bersedia taat pada isi pesan yang dilancarkan oleh komunikator

Faktor kedua yang bisa menyebabkan komunikasi berasal ialah kepercayaan komunikan pada komunikator. Kepercayaan ini banyak bersangkutan dengan profesi atau keahlian yang dimiliki seorang komunikator. Berdasarkan kedua faktor tersebut, seorang komunikator dalam menghadapi komunikan harus bersikap empatik, yaitu kemampuannya seseorang untuk memproyeksikan dirinya kepada orang lain. Dengan lain perkataan, dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Seorang komunikator harus bersikap empatik ketika ia berkomunikasi dengan komunikan yang sedang sibuk, marah, bingung, sedih, sakit, kecewa dan sebagainya.<sup>10</sup>

#### b. Komunikasi Islam

Komunikasi Islam adalah proses penyampaian pesan-pesan keislaman menggunakan prinsip-prinsip komunikasi dalam Islam. Dengan pengertian demikian,

<sup>9</sup> *Ibid*, h. 38

<sup>10</sup> *Ibid*, h. 39.

maka komunikasi Islam menekankan pada unsur pesan (message), yakni risalah atau nilai-nilai Islam, dan cara (*how*), dalam hal ini tentang gaya bicara dan penggunaan bahasa (*retorika*).

Pesan-pesan keislaman yang disampaikan dalam komunikasi Islam meliputi seluruh ajaran Islam, meliputi akidah (iman), syariah (Islam), dan akhlak (ihsan). Soal cara (kaifiyah), dalam Al-Quran dan Al-Hadits ditemukan berbagai panduan agar komunikasi berjalan dengan baik dan efektif. Kita dapat mengistilahkannya sebagai kaidah, prinsip, atau etika berkomunikasi Islam sebagai kaidah, prinsip atau etika berkomunikasi dalam perspektif Islam.<sup>11</sup> Kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam ini merupakan panduan bagi kaum muslim dalam melakukan komunikasi, baik dalam komunikasi interpersonal, interpersonal dalam pergaulan sehari-hari, berdakwah secara lisan dan tulisan, maupun dalam aktivitas lain.

Karena teori komunikasi Islami (Islam) tergolong dalam kelompok teori komunikasi teokrasi seperti halnya komunikasi religius lainnya, maka perlu disimak, aspek-aspek mana sajakah yang dimiliki jenis komunikasi tersebut yang berbeda dengan komunikasi manusia (human communication) pada umumnya secara umum semua macam komunikasi manusia memiliki ciri yang sama atau serupa. Misalnya proses, model pengaruh pesannya. Yang membedakan komunikasi Islam dengan teori komunikasi umum adalah terutama latar belakang filosofisnya (Al-Quran dan Hadis

<sup>11</sup><http://keluhuran-islam.blogspot.com/2011/01/pengertian-komunikasi-islam-komunikasi.html> (diakses tanggal 5 Juni 2014)

Rasulullah) dan aspek etikanya yang juga didasarkan pada landasan filosofi tersebut. Etika komunikasi Islam (Islam) secara umum kurang-lebih sama juga dengan etika komunikasi umum. Isi perintah dan larangan sama atau serupa antara keduanya. Ihwal yang membedakan keduanya adalah sanksi dan pahalanya.<sup>12</sup>

Meskipun dikatakan, bahwa latar belakang filosofi komunikasi Islami (islam) tidak sama dengan yang ada pada studi komunikasi umum namun cukup banyak aspek paradigmatis dan teoritis (perspektif) yang sama. Misalnya definisi komunikasi baik definisi *etimologis* maupun *terminologis*. Mungkin ada istilah atau perkataan lain itu tetap mempunyai makna komunikasi atau berkomunikasi, yakni berbicara, menyampaikan pesan, pendapat, informasi, berita dan pikiran perasaan dan sebagainya dari seorang kepada yang lainnya dengan mengharapkan umpan balik, jawaban.<sup>13</sup>

#### 1. Konsep Berkomunikasi Dalam Islam

Komunikasi dalam Islam dinilai penting, karena adanya kewajiban berda'wah kepada setiap orang-orang yang beriman sehingga nilai-nilai Al Qur'an dan haditsnya harus selalu dikomunikasikan kepada orang lain, khususnya keluarga guna menghindari siksaan api neraka. Komunikasi sangat berpengaruh terhadap kelanjutan

<sup>12</sup> A. Muis, Komunikasi Islam (Cet, I; Remaja Rosdakarya:Bandung 2001), h. 34.

<sup>13</sup> *Ibid*, h. 35.

hidup manusia, baik manusia sebagai hamba, anggota masyarakat, anggota keluarga dan manusia sebagai satu kesatuan yang universal. Seluruh kehidupan manusia tidak bisa lepas dari komunikasi. Dan komunikasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas berhubungan dengan sesama. Dalam Islam komunikasi harus dilandasi dengan cinta dan kasih sayang. Tidak ada alasan bagi anda untuk keluar dari etika-etika yang telah digaris bawahi oleh risalah Islam.

## 2. Etika berkomunikasi dalam Islam

Dalam berbagai literatur tentang komunikasi Islam kita dapat menemukan setidaknya enam jenis gaya bicara atau pembicaraan (qaulan) yang dikategorikan sebagai kaidah, prinsip atau etika komunikasi Islam. Yakni (1) Qaulan Sadida, (2) Qaulan Baligha, (3) Qaulan Ma'rufa, (4) Qaulan Karima, (5) Qaulan Layinan dan (6) Qaulan Maysura).<sup>14</sup>

### a. Qaulan Sadida

Qaulan Sadida berarti pembicaraan, ucapan, atau perkataan yang benar dan tegas, baik dari segi substansi (materi, isi, pesan) maupun redaksi (tata bahasa). Dari segi substansi, komunikasi Islam harus menginformasikan atau menyampaikan kebenaran, faktual, hal yang benar saja, jujur, tidak berbohong, juga tidak merekayasa atau memanipulasi fakta.

Firman Allah dalam Q.S. Al-Hajj/30: 22 yaitu:

14 <http://etikaberkomunikasi.blogspot.com/> diakses tanggal 5 Juni 2014



Demikianlah (perintah Allah). dan barang siapa mengagungkan apa-apa yang terhormat di sisi Allah Maka itu adalah lebih baik baginya di sisi Tuhannya. Dan Telah dihalalkan bagi kamu semua binatang ternak, terkecuali yang diterangkan kepadamu keharamannya, Maka jauhilah olehmu berhala-berhala yang najis itu dan jauhilah perkataan-perkataan dusta.<sup>15</sup>

#### Terjemahnya:

Demikianlah (perintah Allah). dan barang siapa mengagungkan apa-apa yang terhormat di sisi Allah Maka itu adalah lebih baik baginya di sisi Tuhannya. Dan Telah dihalalkan bagi kamu semua binatang ternak, terkecuali yang diterangkan kepadamu keharamannya, Maka jauhilah olehmu berhala-berhala yang najis itu dan jauhilah perkataan-perkataan dusta.<sup>15</sup>

Dari ayat di atas diterangkan bahwa, komunikasi Islam harus menggunakan kata-kata yang baik dan benar, baku, sesuai kaidah bahasa yang berlaku. Dalam dunia pendidikan, Qaulan Sadida dapat dicontohkan dengan memberikan pengetahuan yang benar. Dalam artian sebagai pendidik harus benar-benar menguasai materi yang akan diajarkan. Sehingga tidak terjadi kebohongan, kesalahan yang nantinya menyesatkan.

#### b. Qaulan Baligha

Kata baligh berarti tepat, lugas, fasih, dan jelas maknanya. Qaulan Baligha artinya menggunakan kata-kata yang efektif, tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti, langsung ke pokok masalah (*straight to the point*), dan tidak berbelit-belit atau bertele-tele.

Firman Allah dalam Q.S. An-Nissa/63:4 yaitu:

<sup>15</sup> Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Pustaka Al-Fatih, 2009), h. 335

وَمَا يَكْفُرُ لَكُمْ وَيُنَادِيكُمْ فِي الْأَذْنَانِ أَنَّ هَٰؤُلَاءِ الْفٰكِرُونَ  
 أَلَمْ تَرَ أَنَّ الْفٰكِرِينَ أَتَوْا نَبِيًّا فَسَاءَ مَا يَكْفُرُونَ  
 وَجَاءَ الْفٰكِرُونَ أَتَوْا نَبِيًّا فَسَاءَ مَا يَكْفُرُونَ

Terjemahnya:

Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan Katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.<sup>16</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwa, Agar komunikasi tepat sasaran, gaya bicara dan pesan yang disampaikan hendaklah disesuaikan dengan kadar intelektualitas komunikan dan menggunakan bahasa yang dimengerti oleh mereka.

Gaya bicara dan pilihan kata dalam berkomunikasi dengan orang awam tentu harus dibedakan dengan saat berkomunikasi dengan kalangan cendekiawan. Berbicara di depan anak TK tentu harus tidak sama dengan saat berbicara di depan mahasiswa. Dalam konteks akademis, kita dituntut menggunakan bahasa akademis. Saat berkomunikasi di media massa, gunakanlah bahasa jurnalistik sebagai bahasa komunikasi massa (*language of mass communication*).

#### c. Qaulan Ma'rufa

Kata Qaulan Ma'rufan disebutkan Allah dalam QS An-Nissa : 5 dan 8, QS. Al-Baqarah: 235 dan 263, serta Al-Ahzab: 32. Qaulan Ma'rufa artinya perkataan yang baik, ungkapan yang pantas, santun, menggunakan sindiran (tidak kasar), dan

<sup>16</sup> Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Pustaka Al-Fatih, 2009), h. 88

tidak menyakitkan atau menyinggung perasaan. Qaulan Ma'rufa juga bermakna pembicaraan yang bermanfaat dan menimbulkan kebaikan (maslahat).

Firman Allah dalam Q.S. Al-Baqarah/263: 2 yaitu:

وَالَّذِينَ يُبَيِّنُونَ لِقَوْمِهِمْ آيَاتِ اللَّهِ وَلِيُذَكِّرُوا أَقْلًا مُّذَكِّرًا  
وَالَّذِينَ يُبَيِّنُونَ لِقَوْمِهِمْ آيَاتِ اللَّهِ وَلِيُذَكِّرُوا أَقْلًا مُّذَكِّرًا  
وَالَّذِينَ يُبَيِّنُونَ لِقَوْمِهِمْ آيَاتِ اللَّهِ وَلِيُذَكِّرُوا أَقْلًا مُّذَكِّرًا

Terjemahnya: “Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun”.<sup>17</sup>

Qaulan Ma'rufa bagi seorang pendidik akan menjadi sebuah keteladanan. Tutur kata seorang guru mencerminkan dirinya. Seorang peserta didik akan merasa segan karena wibawa seorang pendidik berawal dari tutur katanya. Dalam situasi apapun seorang pendidik harus mampu mengendalikan perkataannya kepada siapa saja.

#### d. Qaulan Karima

Qaulan Karima adalah perkataan yang mulia dibarengi dengan rasa hormat dan mengagungkan, enak didengar, lemah-lembut, dan bertatakrama. Dalam ayat tersebut perkataan yang mulia wajib dilakukan saat berbicara dengan kedua orangtua.

<sup>17</sup> Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Pustaka Al-Fatih, 2009), h. 44

Kita dilarang membentak mereka atau mengucapkan kata-kata yang sekiranya menyakiti hati mereka.

Allah berfirman dalam Q.S. Al-Isra/23:17 yaitu:

وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُدْخِلَنَّهُمْ فِي الصَّالِحِينَ  
وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُدْخِلَنَّهُمْ فِي الصَّالِحِينَ  
وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُدْخِلَنَّهُمْ فِي الصَّالِحِينَ  
وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُدْخِلَنَّهُمْ فِي الصَّالِحِينَ  
وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُدْخِلَنَّهُمْ فِي الصَّالِحِينَ  
وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُدْخِلَنَّهُمْ فِي الصَّالِحِينَ  
وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُدْخِلَنَّهُمْ فِي الصَّالِحِينَ  
وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُدْخِلَنَّهُمْ فِي الصَّالِحِينَ

Terjemahnya:

Dan Tuhanmu Telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia.<sup>18</sup>

Qaulan Karima harus digunakan khususnya saat berkomunikasi dengan kedua orangtua atau orang yang harus kita hormati. Seorang pendidik mengharapkan dihormati oleh peserta didiknya haruslah ia terlebih dahulu yang memberi contoh bagaimana menghormati orang lain.

#### e. Qaulan Layinna

Qaulan Layina berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan, sehingga dapat menyentuh hati. Dalam Tafsir

<sup>18</sup> *Ibid*, h. 284

Ibnu Katsir disebutkan, yang dimaksud layina ialah kata kata sindiran, bukan dengan kata kata terus terang atau lugas, apalagi kasar.

Firman Allah dalam Q.S. Thaha/44:20 yaitu:

وَقُلْ لِّعِبَادِي هَيْهَاتَ وَهَيْهَاتَ  
 وَهَيْهَاتَ وَهَيْهَاتَ وَهَيْهَاتَ وَهَيْهَاتَ  
 وَهَيْهَاتَ وَهَيْهَاتَ وَهَيْهَاتَ وَهَيْهَاتَ

Terjemahnya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut”.<sup>19</sup>

Ayat di atas adalah perintah Allah SWT kepada Nabi Musa dan Harun agar berbicara lemah-lembut, tidak kasar, kepada Fir’aun. Dengan Qaulan Layina, hati komunikan (orang yang diajak berkomunikasi) akan merasa tersentuh dan jiwanya tergerak untuk menerima pesan komunikasi kita. Dengan demikian, dalam komunikasi Islam, semaksimal mungkin dihindari kata-kata kasar dan suara (intonasi) yang bernada keras dan tinggi.

#### f. Qaulam Maysura

Qaulan Maysura bermakna ucapan yang penuh pengertian (mudah dimengerti) dan dipahami oleh komunikan sehingga menimbulkan penuh pengertian. Makna lainnya adalah kata-kata yang menyenangkan atau berisi hal-hal yang menggembirakan.

<sup>19</sup> *Ibid*, h. 312

Allah berfirman dalam Q.S. Al-Isra/28:17 yaitu:

وَاِنْ كُنْتُمْ تُحِبُّونَ الْوَدَانَ  
فَتُحِبُّوا الْوَدَانَ وَتُحِبُّوهُ  
وَتُحِبُّوهُ وَتُحِبُّوهُ وَتُحِبُّوهُ  
وَتُحِبُّوهُ وَتُحِبُّوهُ وَتُحِبُّوهُ  
وَتُحِبُّوهُ وَتُحِبُّوهُ وَتُحِبُّوهُ  
وَتُحِبُّوهُ وَتُحِبُّوهُ وَتُحِبُّوهُ

Terjemahnya: “Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, Maka Katakanlah kepada mereka Ucapan yang pantas”<sup>20</sup>.

Contoh dalam dunia pendidikan ucapan yang penuh pengertian adalah ketika salah satu siswa mengalami kesulitan dalam belajar ataupun sedang mengalami masalah, sebagai seorang pendidik memiliki kewajiban untuk berkomunikasi dengan peserta didik tersebut untuk memecahkan masalahnya, membantunya dengan bahasa yang penuh perhatian dan pengertian sehingga dapat meringankan beban ataupun memberi saran-saran untuk mengatasi masalahnya.

### 3. Pentingnya Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan

Manusia sebagai makhluk sosial tentunya selalu memerlukan orang lain dalam menjalankan dan mengembangkan kehidupannya. Hubungan dengan orang lain akan terjalin bila setiap individu melakukan komunikasi diantara sesamanya. Kepuasan dan kenyamanan serta rasa aman yang dicapai oleh individu dalam berhubungan

<sup>20</sup> Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Pustaka Al-Fatih, 2009), h. 282

sosial dengan orang lain merupakan hasil dari suatu komunikasi. Komunikasi dalam hal ini menjadi unsur terpenting dalam mewujudkan integritas diri setiap manusia sebagai bagian dari sistem sosial.

Komunikasi yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari memberikan dampak yang sangat penting dalam kehidupan, baik secara individual maupun kelompok. Komunikasi yang terputus akan memberikan dampak pada buruknya hubungan antar individu atau kelompok. Tataan klinik seperti rumah sakit yang dinyatakan sebagai salah satu sistem dari kelompok sosial mempunyai kepentingan yang tinggi pada unsur komunikasi.<sup>21</sup>

Komunikasi di lingkungan rumah sakit diyakini sebagai modal utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan ditawarkan kepada konsumennya. Pada setiap suasana terdapat pola-pola hubungan yang mengatur perilaku orang-orang didalamnya. di masjid orang tidak akan berteriak keras, seperti dalam pesta orang tidak akan melakukan upacara adat. Dalam suatu kampanye di lapangan terbuka, komunikator akan menyusun dan menyampaikan pesan dengan cara yang berbeda daripada ketika ia berbicara di hadapan kelompok kecil di ruang rapat partainya.<sup>22</sup> Komunikasi di lingkungan rumah sakit diyakini sebagai modal utama untuk

21 Marnis, *Pengantar Manajemen*, (Pekanbaru: Panca Abdi Nurgama, 2009), h. 57.

22 Jalauddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Cet, I; Remaja Rosdakarya: Bandung 2003), h.

meningkatkan kualitas pelayanan yang akan ditawarkan kepada konsumennya. Konsumen dalam hal ini juga menyangkut dua sisi yaitu konsumen internal dan konsumen eksternal. Konsumen internal melibatkan unsur hubungan antar individu yang bekerja di rumah sakit, baik hubungan secara horisontal ataupun hubungan secara vertikal. Hubungan yang terjalin antar tim multidisplin termasuk keperawatan, unsur penunjang lainnya, unsur administrasi sebagai provider merupakan gambaran dari sisi konsumen internal.

Sedangkan konsumen eksternal lebih mengarah pada sisi menerima jasa pelayanan, yaitu klien baik secara individual, kelompok, keluarga maupun masyarakat yang ada di rumah sakit. Seringkali hubungan buruk yang terjadi pada suatu rumah sakit, diprediksi penyebabnya adalah buruknya sistem komunikasi antar individu yang terlibat dalam sistem tersebut. Menyatakan jika hubungan terputus atau menjadi sumber stres, pada umumnya yang ditunjuk sebagai penyebabnya adalah komunikasi yang buruk. Keperawatan yang menjadi unsur terpenting dalam memberikan pelayanan dalam hal ini perawat berperan sebagai provider. Fokus perhatian terhadap buruknya komunikasi juga terjadi pada tim keperawatan.

Hal ini terjadi karena beberapa sebab diantaranya adalah:

- (a) Lemahnya pemahaman mengenai penggunaan diri secara terapeutik saat melakukan intraksi dengan klien.
- (b) Kurangnya kesadaran diri para perawat dalam menjalankan komunikasi dua arah secara terapeutik.



(c) Lemahnya penerapan sistem evaluasi tindakan (kinerja) individual yang berdampak terhadap lemahnya pengembangan kemampuan diri sendiri.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka perlu diupayakan suatu hubungan interpersonal yang mencerminkan penerapan komunikasi yang lebih terapeutik. Hal ini dimaksudkan untuk meminimalkan permasalahan yang dapat terjadi pada komunikasi yang dijalin oleh tim keperawatan dengan kliennya. Modifikasi yang perlu dilakukan oleh tim keperawatan adalah melakukan pendekatan dengan berlandaskan pada model konseptual sebagai dasar ilmiah dalam melakukan tindakan keperawatan. Sebagai contoh adalah melakukan komunikasi dengan menggunakan pendekatan model konseptual proses interpersonal yang dikembangkan oleh Hildegard E. Peplau.<sup>23</sup>

Kolaborasi merupakan istilah umum yang sering digunakan untuk menggambarkan suatu hubungan kerja sama yang dilakukan pihak tertentu. Sekian banyak pengertian yang dikemukakan dengan sudut pandang beragam namun didasari prinsip yang sama yaitu mengenai kebersamaan, kerja sama, berbagi tugas, kesetaraan, tanggung jawab dan tanggung gugat. Namun demikian kolaborasi sulit didenifisikan untuk menggambarkan apa yang sebenarnya yang menjadi esensi dari kegiatan ini. Seperti yang dikemukakan National Joint Practice Commission(1977) yang dikutip Siegler dan Whitney (2000) bahwa tidak ada definisi yang mampu

menjelaskan sekian ragam variasi dan kompleksnya kolaborasi dalam konteks perawatan kesehatan.<sup>24</sup>

Pada saat sekarang dihadapkan pada paradigma baru dalam pemberian pelayanan kesehatan yang menuntut peran perawat yang lebih sejajar untuk berkolaborasi dengan dokter. Pada kenyataannya profesi keperawatan masih kurang berkembang dibandingkan dengan profesi yang berdampingan erat dan sejalan yaitu profesi kedokteran. Kerjasama dan kolaborasi dengan dokter perlu pengetahuan, kemauan, dan keterampilan, maupun sikap yang profesional mulai dari komunikasi, cara kerjasama dengan pasien, Maupin dengan mitra kerjanya, sampai pada keterampilan dalam mengambil keputusan.

Salah satu syarat yang paling penting dalam pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang bermutu. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pada pasien dalam menerima pelayanan kesehatan mencakup beberapa dimensi. Salah satunya adalah dimensi kelancaran komunikasi antaran petugas kesehatan (termasuk dokter) dengan pasien. Hal ini berarti pelayanan kesehatan bukan hanya berorientasi pada pengobatan secara medis saja, melainkan juga berorientasi pada komunikasi karena pelayanan melalui komunikasi sangat penting dan berguna bagi pasien, serta sangat membantu pasien dalam proses penyembuhan.

24 Marnis, *Pengantar Manajemen*, *op.cit.*, h. 55.

#### 4. Pengertian BPJS

##### a. Sejarah Pembentukan BPJS

Beberapa fraksi di DPR serta pemerintah inginkan supaya BPJS, dapat beroperasi paling lambat dikerjakan 2016 beberapa inginkan 2014. Pada akhirnya disetujui jalan tengah. BPJS berlaku mulai Juli 2015. Rancangan Undang-Undang perihal BPJS juga pada akhirnya disahkan di DPR pada 28 Oktober 2011.

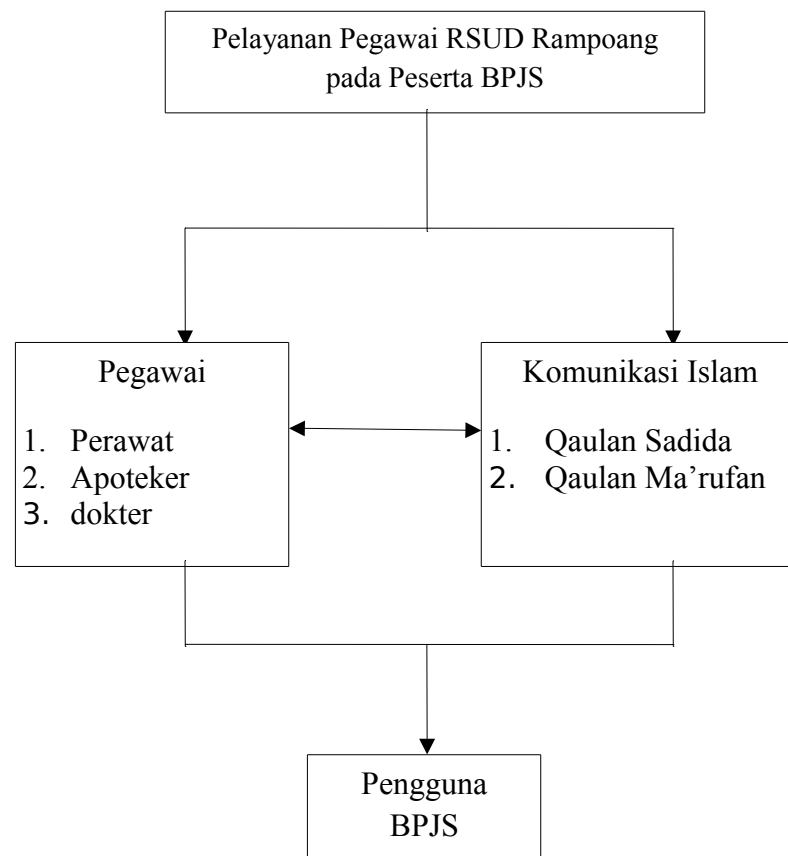
Menteri Keuangan (waktu itu) Agus Martowardojo menyampaikan, pengolahan dana social pada ke-2 BPJS terus butuh memperhatikan prinsip kehati-hatian. Karenanya pemerintah mengusulkan di buat katup pengaman bila berlangsung krisis keuangan ataupun keadaan spesifik yang memberatkan keadaan perekonomian.

PT Askes (Persero) akan mengalami transformasi menjadi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada 1 Januari 2014. Menjelang perubahan badan hukum PT Askes itu. Menteri BUMN Dahlan Iskan mengingatkan agar perusahaan di bawah kementeriannya itu terus meningkatkan kapasitas melayani jaminan kesehatan masyarakat. Askes ini pada 1 Januari 2014 ini sudah tidak lagi di bawah menteri BUMN. Perubahannya Askes akan mengalami cukup banyak tantangan. Di antaranya, Askes harus memikirkan sistem jenjang karir karyawannya, sistem penggajian hingga sistem insentif bagi pelaksananya. Ia mengingatkan Askes harus bersiap menghadapi semua hal itu dengan matang sehingga kinerja jelang 2014 tidak terhambat. Jika Askes berhasil menjadi BPJS Kesehatan dengan melayani

karyawan BUMN. Untuk menunjang BPJS kesehatan, sudah mengizinkan Askes merekrut sekitar 4000 karyawan baru yang dipercaya bisa bekerja maksimal ke depan, dengan demikian maka persiapan dari Askes menjadi BPJS kesehatan mudahan mudah-mudahan tidak banyak kendala.

Menurut Menteri Kesehatan Nafisiah Mboi, dengan bergabungnya BUMN dalam program BPJS kesehatan akan sangat membantu dalam berjalannya program jaminan social tersebut. Terutama, dalam pengerahan seluruh fasilitas, dokter, maupun perawat dari rumah sakit BUMN untuk BPJS Kesehatan ini. Sehingga, untuk penanganan penyakit-penyakit mahal yang susah disembuhkan seperti kanker, tumor juga bisa dibantu dalam penanganan. Persiapan BPJS kesehatan yang akan diselenggarakan dua bulan lagi diakuinya sudah cukup matang. Hanya saja masih perlu dilakukan perbaikan dan penetapan angka-angka yang memang diketahui hingga kini masih belum. Mereka berhak menentukan kategori pelayanan yang nantinya akan disesuaikan dengan iuran yang harus mereka keluarkan untuk membayar iuran pada BPJS kesehatan. Pelayanan tidak akan berkurang atau menurun.

### C. Kerangka Pikir



Komunikasi bisa terjadi dimana saja dan kapan saja. Bagaimana kita memberikan informasi kepada seseorang dan bagaimana juga seseorang itu merespon informasi yang diberikan dengan baik. Dalam skripsi ini penulis meneliti salah satu

komunikasi yang terjadi di kalangan Rumah Sakit khususnya RSUD Rampoang. Menurut bagan yang dibuat oleh penulis di atas, pelayanan sangat penting dalam sebuah Rumah Sakit, pelayanan itu dilakukan oleh para pegawai Rumah sakit, kepuasan para pasien ditentukan oleh para pegawai Rumah Sakit bagaimana cara pelayanan mereka. Pelayanan pegawai tersebut bisa berupa Komunikasi yang baik, yang ditujukan dalam skripsi ini adalah para pengguna BPJS.

### BAB III

#### METODOLOGI PENELITIAN

##### *A. Jenis Penelitian*

Dalam penelitian skripsi ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan suatu hal dengan apa adanya yang kemudian disusun dalam sebuah laporan. Pengelolaan datanya bersifat uraian, argumentasi dan paparan yang kemudian akan dianalisa dan bersifat fakta-fakta sosial, bukan ujian hipotesis. Bogdan dan Tailor memberikan penjelasan tentang penelitian kualitatif yaitu pendekatan yang diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam suatu konteks *setting* tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang konferhensif dan *holistic* (utuh).<sup>25</sup>

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapat pemahaman yang bersifat umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan (responden). Pemahaman

<sup>25</sup>Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*, (Edisi I, Cet. 4; Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), h. 215.

tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.

Penelitian deskriptif merupakan pemaparan suatu situasi atau peristiwa yang menurut Rahmat, penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian deskriptif digunakan untuk menentukan dan melaporkan keadaan yang apa adanya menurut kenyataan terjadi dengan pengukurnya, dan selain itu untuk mengetahui sikap, pendapat, opini informasi demografi, keadaan dan prosedur tertentu.<sup>26</sup>

Dalam penelitian kualitatif, menurut Patton salah satu cirinya yaitu memberikan pandangan yang menyeluruh (*holistic perspective*) yaitu mempelajari secara keseluruhan (*holistic*) pada fenomena tertentu sebagai suatu sistem yang kompleks, fokus dan tidak meringkas beberapa.

### ***B. Lokasi Penelitian***

Penelitian ini dilakukan di RSUD Rampoang Kota Palopo adalah Rumah Sakit Umum Pemerintah “Tipe C” milik Pemerintah Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan. RSUD Rampoang Sawerigading Kota Palopo terletak di Jalan Dr. Ratulangi Km 7 Rampoang Kota Palopo Kelurahan To’Bulung Kecamatan Bara berbatasan

<sup>26</sup>*Ibid.*, h. 239.



dengan sebelah Utara Kelurahan Buntu Datu, sebelah Timur Kelurahan Mancani, sebelah Selatan Kelurahan Rampoang dan sebelah barat Kecamatan Wara Utara.

### ***C. Informan / Fokus Penelitian***

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument data alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif bertindak sebagai *human instrument*, yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, analisis data menafsirkan data dan membuat kesimpulan temuannya.<sup>27</sup>

Adapun beberapa informan yang akan diwawancarai adalah sebagai berikut:

- a). Dokter RSUD Rampoang Palopo 1 (orang)
- b). Perawat RSUD Rampoang Palopo 3 (orang)
- c). Apoteker RSUD Rampoang 4 (orang)
- d). Staff BPJS
- e) Pasien atau keluarga pasien pengguna BPJS 10 (orang) yang dianggap memberikan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

### ***D. Teknik Pengumpulan Data***

<sup>27</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Cet. XI; Bandung :Alfabeta, 2010), h. 102

Salah satu kegiatan dalam perencanaan penelitian adalah instrument penelitian atau alat pengumpulan data sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Keberhasilan dalam penelitian banyak dipengaruhi oleh instrument yang digunakan. Oleh karena itu, instrument penelitian merupakan bagian penting dalam penelitian, karena berfungsi sebagai sarana mengumpulkan data yang banyak menentukan keberhasilan proses penelitian. Adapun instrument yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini berdasarkan teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Angket

Yaitu daftar yang memuat sejumlah pertanyaan dengan tanpa jawaban. Peneliti menggunakan angket yang berbentuk terbuka dan tertutup. Pada angket terbuka tidak disediakan jawaban untuk memberikan kesempatan kepada responden untuk mengemukakan pendapatnya, sedangkan pada angket tertutup peneliti menyiapkan berbagai alternative jawaban dan responden menjawab pertanyaan dengan memilih salah satu alternative jawaban yang tersedia pada setiap pertanyaan.

2. Wawancara

Pengunaan teknik ini dimaksudkan untuk menggali dan mendalami hal-hal penting yang mungkin belum terjangkau melalui angket untuk mendapat jawaban yang lebih detail atau suatu persoalan. Penulis langsung mengadakan wawancara atau berdialog dengan para pegawai RSUD Rampoang dan pasien pengguna BPJS.

3. Observasi

Yaitu penulis langsung mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis tentang indikasi-indikasi yang terjadi dalam masyarakat khususnya para

keluarga pasien pengguna BPJS yang ada hubungannya dengan pembahasan penelitian ini.

#### 4. Dokumentasi

Yaitu penulis langsung melihat, membahas dokumen atau arsip-arsip yang berhubungan dan diperlukan dalam pembahasan penelitian ini di RSUD Rampoang Palopo.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data dalam penelitian ini terdiri atas dua, yaitu data yang bersifat primer dan bersifat sekunder.

1. Data Primer, adalah data yang langsung diperoleh dari pegawai dan pengguna BPJS di RSUD Rampoang, baik yang diperoleh dari hasil survey atau hasil wawancara dan hasil angket.
2. Data Sekunder, adalah data yang penulis peroleh dalam berbagai literatur secara informasi lainnya yang ada kaitannya dengan masalah penelitian ini

#### **F. Teknik Analisis Data**

Setelah data-data dan keterangan yang diperlukan dianggap telah cukup, maka penulis mengolahnya menggunakan metode kualitatif deskriptif. Selanjutnya data-data tersebut akan dianalisis dengan cara sebagai berikut:

1. Metode Induktif, yakni menganalisis data yang sifatnya khusus untuk mendapatkan kesimpulan yang bersifat pengertian umum.
2. Metode Deduktif, yakni mengkaji dan menganalisis data yang bersifat umum untuk mendapat kesimpulan berupa pengertian komparatif khusus.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Profil RSUD Rampoang

Surat izin pemakaian sumber radiasi (X-Ray)

- a. Nomor : 427/PS/1809/2001
- b. Tanggal : 21 Juni 2001
- c. Dari : Badan Pengawas Tenaga Nuklir (Bapeten)
- d. Masa Berlaku : 2 (Dua) Tahun

##### 2. Sertifikat Akreditasi

- a. Nomor : YM. 00. 06. 3. 5. 2893
- b. Tanggal : 18 Oktober 2014
- c. Status : Penuh Tingkat Dasar
- d. Dari : Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- e. Masa Berlaku :
- f. Direktur : dr. H. Rusdi, M. Kes

##### 3. Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi RSUD Sawerigading Kota Palopo sebagai berikut :

- a. VISI adalah menjadikan RSUD Sawerigading Kota Palopo sebagai pusat

rujukan regional terbaik Provinsi Sulawesi Selatan.

- b. MISI adalah :

- 1. Memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh, bermutu dan terjangkau

pada masyarakat

- 2. Meningkatkan sumber daya manusia agar lebih professional dalam bidang

pelayanan kesehatan dan manajemen Rumah Sakit demi tercapainya

pelayanan prima.

- 3. Tersedianya sarana dan prasarana Rumah Sakit sesuai standar pelayanan

kesehatan.

- 4. Melaksanakan Prinsip-prinsip Pelayanan Prima dalam pelayanan kesehatan di

Rumah Sakit.

5. Menerapkan konsep Manajemen Mutu Rumah Sakit.
6. Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan Rumah Sakit.
7. Meningkatkan kerja sama dengan Stake Holder dalam pengelolaan Rumah

Sakit.<sup>28</sup>

c. Tugas Pokok RSUD Rampoang :

RSUD Sawerigading Kota Palopo mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna (efektif) dan berhasil guna (efisien) dengan mengutamakan upaya penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan (promotif) dan pencegahan (preventif) serta melaksanakan upaya rujukan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d. Fungsi dan Wewenang

1. Menyelenggarakan pelayanan medis
2. Menyelenggarakan pelayanan penunjang medis dan non medis
3. Menyelenggarakan pelayanan dan asuhan keperawatan
4. Menyelenggarakan pelayanan rujukan
5. Menyelenggarakan pendidikan, pelatihan dan penelitian
6. Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan
7. Menyelenggarakan penyuluhan kesehatan.

e. Tujuan

1. Tujuan umum adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan upaya pengobatan, pemulihan, pencegahan, promosi kesehatan rumah sakit, pelayanan rujukan, penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.
2. Tujuan khusus :
  - a. Meningkatkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat
  - b. Menjadikan RSUD Sawerigading Kota Palopo sebagai pusat rujukan yang paripurna

- c. Mengupayakan RSUD Sawerigading Kota Palopo untuk mampu menjadi pengelola pendidikan tenaga kesehatan yang professional dan pendidikan kesehatan yang berorientasi kepada kepuasan pasien.

### 3. Kebijakan

- a. Berdasarkan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 239/IX/6/8/2003, tentang perbaikan pedoman penyusunan pelaporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah maka diadakan perbaikan dalam menyusun LAKIP setiap tahunnya.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang pendidikan dan pelatihan

### Pegawai Negeri.

#### 4. Pimpinan dan Staf RSUD Sawerigading Kota Palopo

- a. Direksi Rumah Sakit Umum Sawerigading terdiri atas :
  - 1. Direktur : dr. H. Rusdi, M. Kes
  - 2. Bagian Tata Usaha : dr. H.Suyuti Arifin, Sp. S
  - 3. Bidang Pelayanan Medik & Asuhan Keperawatan : drg. Yuyun Dwi Wahyuni, M.Kes
  - 4. Bidang Rekam Medik, pengawasan dan Pengendalian : Rahmawati Daud, S.Sos
  - 5. Bidang Perencanaan, Pengembangan dan Pemeliharaan : Kristofol Rudi Harto Bao, SKM
- Pejabat Struktural  
Kepala Bagian Tata Usaha membawahi :
- a. Sub Bagian Administrasi Kepegawaian : Masita, S.Sos
- b. Sub Bagian Administrasi Umum,  
Diklat dan Akreditasi : Riky Arianto Risal, S.Kep, Ns
- c. Sub Bagian Keuangan : Mudarid M. Syam, SE. AK.

Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Asuhan Keperawatan membawahi :

- a. Seksi Pelayanan Medik dan  
Penunjang Medik : Herfin, SKM
- b. Seksi Keperawatan : Fatimah Thamrin, S.Kep. Ns

Kepala Bidang Rekam Medik, Pengawasan & Pengendalian membawahi :

- a. Seksi Rekam Medik : Makmur, S. Sos
- b. Seksi Pengawasan dan Pengendalian  
Pelayanan : Mujiana, SE

Kepala Bidang Perencanaan, Pengembangan & Pemeliharaan membawahi :

- a. Seksi Penyusunan Program', Pengawasan  
dan Evaluasi : Nuraeni, SKM
- b. Seksi Kesehatan Lingkungan  
dan Prasarana : Imanuel Nandu, S.Sos

Kerumah Tanggaan

- a. Ka. Instansi Workshop : Afiah Sofyan, SKM
- b. Satpam : Serda Abunawas
- c. Sopir : Syamsuddin
- d. Operator Genzet : Andi Alamsyah
- e. Koordinator Cleanning Servis : Imanuel Nandu, S.Sos
- f. Penanggung Jawab IPAL : Fiqhi Arjuna, SKM

**Tabel 4.1**

**PASIEN RAWAT INAP BPJS**

BULAN	JUMLAH
-------	--------

Januari	487
Februari	561
Maret	578
April	537
Mei	649
Juni	609
Juli	587
Agustus	720

##### **5. Gambaran Kepuasan Pasien Pengguna BPJS RSUD Rampoang**

Rumah sakit dinyatakan berhasil tidak hanya pada kelengkapan, fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Fenomena yang ada sekarang adalah banyaknya rumah sakit yang berlomba-lomba untuk meningkatkan mutu pelayanannya dengan tujuan untuk menarik kepercayaan masyarakat baik itu peningkatan fasilitas yang ada (sarana-prasarana) ataupun kualitas dari sumber daya manusianya. Dalam hal penelitian ini, peneliti menitik beratkan pada unsur komunikasi yang bersifat Islami. Salah satu Rumah Sakit yang diteliti peneliti adalah Rumah Sakit Rampoang yang memang wilayahnya cukup strategis. Menurut peneliti, memang adanya kepuasan sendiri yang dialami oleh pasien Rumah Sakit, ada juga yang memang kurang puas khususnya tingkat kesopanan pegawai RSUD Rampoang, dalam bertingkah laku. Sebagaimana



keluarga pasien yang menggunakan BPJS, kurang puas akan pelayanan yang diberikan RSUD Rampoang. Peneliti jelaskan, dalam meneliti di RSUD Rampoang ini ada hal tersulit yang dialami oleh peneliti yaitu, dalam meminta data-data RSUD Rampoang, tidak seperti teman-teman yang lainnya dalam meminta data-data hanya memberikan Flasdisk kemudian di copy melalui Komputer. Tetapi, di RSUD Rampoang ini, peneliti hanya diberikan LAKIP untuk dibaca dan pegawai RSUD Rampoang menSCAN LAKIP yang sudah ditandai oleh peneliti. Peneliti juga sangat susah untuk memberikan sejumlah pertanyaan kepada para pasien atau keluarga pasien guna untuk mengambil beberapa keterangan dikarenakan banyak pasien yang sangat tertutup, hanya sebagian pasien yang berterus terang dalam peneliti beri pertanyaan.

Untuk itu guna mengetahui kepuasan pengguna BPJS pada RSUD tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**TABEL 4.2**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Waktu Untuk**  
**Berkomunikasi Dengan Pasien**

No.	Waktu Pegawai Untuk Berkomunikasi Dengan Pasien	Frekuensi	Persentase (100%)
-----	---	-----------	----------------------

<b>1</b>	Sekali-Kali	5	50%
<b>2</b>	Jarang	3	30%
<b>3</b>	Sering Sekali	-	-
<b>4</b>	Tidak Sama Sekali	2	20%
	Jumlah	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2014*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa 50% Pasien pengguna BPJS RSUD Rampoang, Tahun 2014 memilih bahwa Pegawai di RSUD Rampoang hanya berkomunikasi sekali-kali dengan para pasien. Hal ini terjadi karena sebahagian Pegawai di Rumah sakit sedikit cuek dengan hal seperti itu, menurut peneliti mereka hanya mengerjakan sesuai tugas yang diberikan, padahal seorang Pegawai atau perawat memang harus meluangkan waktunya untuk berkomunikasi dengan para pasien agar terjalin hubungan silaturahmi dengan baik antara pasien dengan para pegawai RSUD Rampoang, karena dengan adanya komunikasi yang terjadi, pasien tidak akan sungkan-sungkan bertanya soal penyakit atau keluhan yang dideritanya.

Sebagaimana pernyataan Bapak. Mursalim bahwa di RSUD Rampoang ini, yang saya lihat pegawai khususnya perawatnya memang sedikit cuek, mereka sangat

jarang senyum terhadap kami, jadi kami malu jika ingin berkomunikasi dengan mereka. hanya satu atau dua saja yang saya lihat. kebanyakan mereka hanya memeriksa terus langsung pergi.<sup>29</sup>

Senada dengan pernyataan diatas Risda andriani bahwa: disini saya sudah 1 minggu menjaga suami saya. tapi, memang yang saya liat tidak ada perawat yang menegur sapa atau mengajak saya berkomunikasi, malahan cuma lewat-lewat saja ada juga yang lari-lari.<sup>30</sup>

Berkomunikasi dengan pasien memang dianggap tidak penting oleh banyak pihak termasuk staf medis, akan tetapi kajian komunikasi, membuktikan bahwa segenggam obat tidaklah obat dalam membantu proses penyembuhan pasien. Melalui komunikasi tatap muka, dapat membantu meringankan beban pasien. Mengeluarkan keluhan yang mereka hadapi sekaligus merupakan, sebuah bentuk pengobatan karena tidak jarang pasien merasa puas dan lega setelah menyalurkan ke pihak lain. Pihak Rumah Sakit dengan pasien juga kepada keluarganya sebenarnya merupakan salah satu bentuk pelayanan.

29 . Mursalim., Pasien RSUD Rampoang, *wawancara*, Tanggal 18 Oktober 2014

30 Risda andriana, Keluarga Pasien RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 18 Oktober 2014

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat apakah pegawai RSUD Rampoang menghibur dan memberikan dorongan, mendoakan agar pasien cepat sembuh pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.3**

**Pegawai Menghibur, Mendoakan Pasien**

<b>No.</b>	<b>Pegawai Menghibur, Memberikan Dorongan, Mendoakan Pasien.</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (100%)</b>
<b>1.</b>	<b>Sekali-Kali</b>	<b>3</b>	<b>30%</b>
<b>2.</b>	<b>Jarang</b>	<b>2</b>	<b>20%</b>
<b>3.</b>	<b>Sering Sekali</b>	<b>1</b>	<b>10%</b>
<b>4.</b>	<b>Tidak Sama Sekali</b>	<b>4</b>	<b>40%</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2014*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa 40% Pasien pengguna BPJS RSUD Rampoang, Tahun 2014 memilih bahwa Pegawai di RSUD Rampoang tidak sama sekali menghibur, mendoakan pasien agar cepat sembuh. Hal ini juga terjadi karena kurangnya komunikasi antara pasien dan keluarga pasien dengan pegawai RSUD Rampoang. Sudah peneliti jelaskan sebelumnya, pasien tidak hanya membutuhkan obat-obatan untuk sembuh, tapi juga sebuah dukungan, menghibur dari pegawai

rumah sakit tersebut, dan sebaliknya pihak keluarga juga penting untuk diberikan motivasi oleh pegawai RSUD tersebut, agar tidak patah semangat untuk menjaga keluarganya yang sedang sakit. Komunikasi secara Islami sangat dibutuhkan dalam kasus ini, tapi menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti, di RSUD tersebut hanya sedikit yang melakukan komunikasi secara Islami.

Untuk lebih jelasnya, saudara Mursalim menyatakan bahwa Selama saya berada dirumah sakit ini, Cuma hanya memeriksa saja langsung pergi. saya tidak pernah disuruh berdoa agar cepat sembuh dan dokter juga tidak pernah berdoa untuk kesembuhan saja. walaupun sudah memeriksa, hanya bicara sama keluarga saya tentang penyakit saya, selebihnya tidak ada lagi.<sup>31</sup>

Diungkapkan juga oleh saudari Yulianti bahwa disini saya menjaga keluarga yang lagi mau operasi sesar, sangat cukup lama kami menunggu disini, tidak ada dokter yang datang. kalau masalah menghibur hanya sekali-kali oleh perawat saja. tapi, yang lihat pada waktu mau shalat para medis jarang ke masjid, kebanyakan dari mereka berkunjung ke warung.<sup>32</sup>

Seorang pegawai Rumah sakit seharusnya memberikan dorongan, motivasi, menghibur dan mendoakan agar cepat sembuh, dsinilah komunikasi secara Islami

31 Mursalim, Pasien RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 18 Oktober 2014

32 Yulianti, Keluarga pasien RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 18 Oktober 2014

harus terjadi. Dokter atau para medis lainnya dalam berkomunikasi dengan pasiennya juga harus menggunakan pendekatan secara Islami, karena penyakit apapun itu hanya Allah swt penyembuhnya, karena apapun yang dikehendaki-NYA pasti terjadi. dengan pendekatan Islami, artinya dokter dalam menyampaikan materi-materi dakwah, memberikan pesan-pesan keagamaan sebagai nasehat untuk pasien. Para medis juga harus memberikan nasehat-nasehat agama, nasehat-nasehat agama yang berupa kata-kata yang menghibur dan membangkitkan kembali semangat hidup pasien. Biasanya dokter dan para medis berpesan kepada pasiennya dengan mengucapkan kata “jangan lupa minum obatnya” dan “selalu berdoa kepada Allah”. selain itu juga yang harus dilakukan oleh para medis RSUD Rampoang, selalu mengingatkan Pasien untuk menjalankan perintah agama (shalat) dan menganjurkan kepada pasien untuk selalu membaca al-Quran.

Apapun yang dilakukan oleh pegawai RSUD Rampoang, mungkin bisa peneliti katakan mendekati cukup baik, Cuma disini kurangnya komunikasi. Untuk lebih mengetahui, apakah pegawai bersikap ramah atau sopan kepada pasien, bisa dilihat tabel berikut ini.

**Tabel 4.4**  
**Pegawai RSUD Bersikap Ramah dan Sopan**

No	Pegawai RSUD Rampoang Bersikap Ramah dan Sopan	Frekuensi	Persentase (100%)
.			

1.	<b>Sekali-Kali Jarang</b>	<b>3</b>	<b>30%</b>
2.	<b>Sering Sekali</b>	<b>6</b>	<b>60%</b>
3.	<b>Tidak Sama Sekali</b>	<b>1</b>	<b>10%</b>
4.		-	-
	<b>Jawaban</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2014*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa 60% Pasien pengguna BPJS RSUD Rampoang, yang merasakan keramah-tamaan dan kesopanan pegawai RSUD Rampoang, memang tidak semuanya. Tapi, bisa peneliti katakan cukup baik daripada tidak ada. Artinya, memang banyak pegawai RSUD Rampoang yang memiliki sopan santun dan ramah tamah kepada pasien terutama pasien pengguna BPJS. Menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti, memang banyak pasien yang berpikir kalau mereka dibedakan dengan pasien umum dibanding mereka yang menggunakan jasa bantuan yaitu BPJS, menurut mereka pasien yang tidak menggunakan jasa bantuan sangat dilayani dengan sangat baik dan lebih diutamakan.

Komunikasi yang baik identik dengan kesopanan dalam berbicara kepada lawan bicara kita, artinya komunikasi bisa merespon dengan baik apabila kita menjelaskan secara baik, sopan santun, ramah hingga pendengar bisa merespon dengan baik pula. Seperti yang dijelaskan oleh peneliti, tentang komunikasi secara islami yaitu Qaulan Ma'rufa, para pegawai di seluruh Rumah Sakit khususnya tempat

peneliti yang sedang teliti harus memiliki sifat seperti Qaulan Ma'rufa artinya perkataan yang baik, ungkapan yang pantas, santun, menggunakan sindiran (tidak kasar), dan tidak menyakitkan atau menyinggung perasaan. Menurut wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan saudara Adriansyah, menyatakan bahwa pegawai di rumah sakit ini ada yang cuek ada juga yang sopan, pernah ketika saya duduk pada saat jam istirahat kami yang sedang menunggu keluarga saya yang dirawat diingatkan untuk makan, ada perawat yang murah senyum terhadap kami disini yang menanyakan bagaimana keadaan keluarga saya.<sup>33</sup>

Tolong-menolonglah dalam kebaikan, yang kuat membantu yang lemah bisa diartikan pengguna BPJS disini termasuk masyarakat yang kurang mampu, yang juga berhak diberikan pelayanan terbaik guna untuk menunjang kesehatan yang lebih sehat. Para pegawai di RSUD Rampoang ini, bertugas memberikan pelayanan yang terbaik, baik secara medis maupun non medis, misalnya pendekatan melalui cara komunikasi yang baik, agar terjalin silaturahmi yang baik karena Islam mengajarkan selalu menjaga tali silaturahmi kepada siapapun itu. Bisa peneliti jelaskan, tidak semuanya responden yang berfikir negatif kepada para pegawai RSUD Rampoang ini, ada juga responden yang merasakan kelakuan baik dari pegawai RSUD Rampoang dan memang masih ada sisi baik dari para pegawai RSUD Rampoang ini. Selain bersikap sopan dan ramah, tidak bisa dijamin apakah perawat memperhatikan keluhan dan kebutuhan pasien, berikut tabelnya.

<sup>33</sup> Adriansyah keluarga Pasien RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 19 Oktober 2014



**Tabel 4.5**  
**Memperhatikan Kebutuhan dan Keluhan Pasien**

<b>No.</b>	<b>Memperhatikan Kebutuhan dan Keluhan Pasien</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (100%)</b>
<b>1.</b>	<b>Sekali-Kali</b>	<b>3</b>	<b>30%</b>
<b>2.</b>	<b>Jarang</b>		
<b>3.</b>	<b>Sering Sekali</b>	<b>4</b>	<b>40%</b>
<b>4.</b>	<b>Tidak Sama Sekali</b>	<b>3</b>	<b>30%</b>
		<b>-</b>	<b>-</b>
	<b>Jawaban</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2014*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa 40% Pasien pengguna BPJS RSUD Rampoang, jarang yang merasakan diperhatikan kebutuhan dan keluhannya, 30% sekali-kali dan 30% juga yang merasakan sering sekali diperhatikan kebutuhan dan keluhannya, artinya para pasien merasakan diperhatikan kebutuhan dan keluhannya selama ini dan para pegawai RSUD Rampoang juga memperhatikan keluhan pasiennya. Semestinya memang seorang petugas rumah sakit, memperhatikan apa kebutuhan seorang pasiennya atau menanyakan kebutuhan apa yang diperlukan tanpa menunggu ditanya, itu artinya sebuah rumah sakit harus memenuhi semua kebutuhan pasien dan dengan begitu sebuah Rumah sakit pasti akan dipandang baik oleh para pasiennya. Bisa dilihat pernyataan saudara Sandi. Bahwa saya dari desa kendekan, menungui keluarga yang lagi sakit. disini saya menggunakan BPJS, karena tidak

mampu untuk membayar perawatnya kamarnya. kalau keluarga saya yang lagi sakit, mengeluh tentang penyakitnya, biasa kami panggil perawat. memang perawatnya biasa lambat datang, tapi biarpun lama yang penting datang.<sup>34</sup>

Pelayanan prima rumah sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai keterampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersifat ramah dan bersahabat, peka terhadap pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara professional. Peneliti, menanggapi memang dari semua pasien pengguna BPJS mungkin ada yang tidak dipenuhi kebutuhannya secara maksimal, itulah kekurangan dari rumah sakit sendiri. Tapi, bagaimanapun sebuah rumah sakit ingin mendapatkan pandangan yang baik di mata masyarakat seperti Visi RSUD Rampoang sendiri adalah menjadikan RSUD Sawerigading Kota Palopo sebagai pusat rujukan regional terbaik Provinsi Sulawesi Selatan, artinya semua aspek yang terlibat di dalam RSUD Rampoang, harus bekerja sama.

Sekalipun pegawai RSUD memperhatikan keluhan dan kebutuhan pasien. Tapi, apakah mereka melakukannya, melayani setiap saat. Berikut peneliti menyediakan tabel jawabannya.

34 Sandi, keluarga pasien RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 19 Oktober 2014

**Tabel 4.6**  
**Pasien Dilayani Setiap Saat**

<b>No</b>	<b>Pasien Dilayani Setiap Saat</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (100%)</b>
.			
<b>1.</b>	<b>Sekali-Kali</b>	<b>5</b>	<b>50%</b>
<b>2.</b>	<b>Jarang</b>	<b>3</b>	<b>30%</b>
<b>3.</b>	<b>Sering Sekali</b>	<b>2</b>	<b>20%</b>
<b>4.</b>	<b>Tidak Sama Sekali</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
	<b>Jawaban</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2014*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa 50% Pasien pengguna BPJS RSUD Rampoang, sekali-kali setiap saat dilayani, 30% jarang dan 20% juga yang merasakan sering sekali dilayani setiap saat artinya para pasien merasakan diperhatikan kebutuhan dan keluhanya selama ini tapi tidak terus dilayani setiap saat. Setiap manusia mempunyai kekurangan dan kelebihan tersendiri, begitupun dengan instansi terutama Rumah sakit mempunyai kelebihan dan kekurangan dalam hal pelayanan. Seperti peneliti bahas di bab II, BPJS kesehatan badan sebagai Badan Pelaksana merupakan badan hukum public yang dibentuk untuk menyelenggarakan program

jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional ini adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Jadi, seharusnya semua Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya, tanpa memandang siapa dia dan darimana. Menurut peneliti juga, seorang pasien dan keluarganya wajib mematuhi segala kebijakan yang ada, baik dari dokter ataupun perawat yang memberikan asuhan.

Pegawai Rumah Sakit memang harus siap siaga setiap saat, untuk merawat pasien guna untuk mewaspadai hal-hal buruk yang terjadi kepada pasien. Apabila, Pegawai RSUD tidak setia setiap saat, keluarga pasien mungkin akan begitu sangat panik.

Berikut penuturan saudara Ahmad, bahwa memang ya tugasnya seorang perawat atau dokter melayani setiap saat 24 jam, karena kita tidak tahu ada pasien yang lagi kambuh sakitnya butuh perawatan secepatnya. selama saya dirumah sakit ini, kebetulan kami diberi pilihan rumah sakit masamba atau palopo. saya pilih rumah sakit palopo, karena masamba cukup jauh dan waktu pertama kesini, sangat dilayani dan memang tidak setiap saat, kami mengertilah mungkin disini terlalu banyak pasien.<sup>35</sup>

<sup>35</sup>Ahmad, keluarga pasien RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 19 Oktober 2014

saudara Ivan juga menambahkan bahwa “mungkin pasiennya terlalu banyak, jadi petugas RSUD Rampoang juga bingung untuk melayani yang mana”.<sup>36</sup>

Peneliti memang sangat susah mengambil sebuah informasi, banyak pasien atau keluarga pasien yang memang sangat tertutup seperti ketakutan dalam memberikan informasi. Ada seorang keluarga pasien yang mengatakan “apa kita tidak diketahui kalau memberikan informasi”, mereka ketakutan kalau-kalau apa yang mereka katakan di dengar oleh pihak RSUD Rampoang dan segera dipanggil. Jadi, bisa peneliti tanggapai ucapan dari keluarga pasien, memang pelayanan disini memang kurang baik bukan peneliti katakan tidak baik, tapi jika pelayanan RSUD Rampoang ini diperbaiki pasti akan jauh lebih baik. Salah satu yang harus dilakukan oleh Rumah sakit adalah, memberikan kesempatan pasien atau keluarga pasien bertanya soal penyakit yang diderita kepada dokter. Pertanyaan yang bisa diambil, apakah dokter memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya. Berikut tabelnya.

**Tabel 4.7**  
**Memberikan Kesempatan Kepada Pasien Untuk Bertanya**

<b>No</b>	<b>Memberikan Kesempatan Pasien Bertanya.</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (100%)</b>
.			

<sup>36</sup> Ivan, Pasien RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 19 Oktober 2014

<b>1.</b>	<b>Sekali-Kali</b>	<b>3</b>	<b>30%</b>
<b>2.</b>	<b>Jarang</b>	<b>4</b>	<b>40%</b>
<b>3</b>	<b>Sering Sekali</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>4</b>	<b>Tidak Pernah</b>	<b>3</b>	<b>30%</b>
	<b>Jawaban</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2014*

Berdasarkan tabel 4.7 di atas diketahui bahwa 40% yang memilih yang memilih jarang. 30% yang memilih sekali-kali. 30% yang memilih tidak pernah. artinya, dari responden yang diteliti oleh peneliti tidak ada yang memilih sering sekali. Mungkin dari sekian banyak pasien, ada yang memang sering sekali diberi kesempatan bertanya atau sering bertanya kepada dokter atau perawat rumah sakit RSUD Rampoang. Tapi, lebih bagus lagi kalau semua pasien atau keluarga pasien merasakan semuanya dan hasilnya pasti berdampak baik bagi pasien dan pegawai RSUD Rampoang.

Berikut Penuturan Saudara Muchlis kalau istri saya diperiksa pasti saya ikut menemani dokternya. selama saya disini, biasa dokternya bertanya soal penyakitnya. paling istri saya sekali-kali bertanya tentang penyakitnya, saya juga sekali-kali bertanya kepada dokter tentang penyakit istrinya.<sup>37</sup>

<sup>37</sup> Muchlis, keluarga pasien RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 19 Oktober 2014

Dilanjutkan juga penuturan dari saudari Nepy Dheva bahwa “Paling di kami keluarganya yang bertanya, atau kami yang bertanya kepada dokter, yang penting kami keluarganya tahu bagaimana perkembangannya”.<sup>38</sup>

Disini bisa dilihat penuturan responden di atas, memang sekali-kali ada pasien yang bertanya kepada dokter dan juga keluarga pasien juga bertanya kepada dokter. Disinilah pentingnya komunikasi terhadap pasien, keluarga pasien dan dokter terjalin. Inilah tugas seorang dokter menjawab, apa yang ditanyakan oleh pasien atau keluarga pasien dengan memakai komunikasi secara islami, seorang dokter harus menggunakan kata Qaulan Baligha, dokter harus menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien, langsung ke pokok masalah, tidak berbelit-belit. Apalagi ketika menghadapi pasien yang sudah lanjut usia, disini dokter harus menggunakan bahasa yang dimengerti. Dalam interaksi antara dokter dan pasien, kedudukan dokter yang relatif lebih tinggi dari pasien seringkali membuat pasien enggan bertanya. Ada, kemungkinan yang menjadi alasan mengapa hal ini terjadi takut dianggap bodoh atau enggan karena dokter berbicara dalam bahasa yang tidak dimengerti oleh pasien, makanya dokter harus menggunakan Qaulan Baligha komunikasi secara Islami. Sekalipun pasien berkomunikasi dengan dokter, tetapi apakah dokter memeriksa keadaan pasien tepat waktu ketika dibutuhkan, berikut tabelnya.

**Tabel 4.8**  
**Dokter Memeriksa Keadaan Pasien Tepat Waktu**

38 Nepy Dheva, keluarga pasien RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 19 Oktober 2014

<b>No</b>	<b>Dokter Memeriksa Keadaan Pasien Tepat Waktu</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (100%)</b>
<b>1.</b>	<b>Sekali-Kali</b>	<b>3</b>	<b>30%</b>
<b>2.</b>	<b>Jarang</b>	<b>4</b>	<b>50%</b>
<b>3.</b>	<b>Sering Sekali</b>	<b>2</b>	<b>20%</b>
<b>4.</b>	<b>Tidak Pernah Jawaban</b>	<b>1 10</b>	<b>- 100%</b>

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2014*

Berdasarkan tabel 4.8 di atas diketahui bahwa 30% yang memilih yang memilih sekali-kali. 40% jarang. 20% yang memilih sering sekali. 1%, memilih tidak pernah artinya. Jadi, dokter biasa memeriksa pasien dalam keadaan tepat, sekalipun banyak yang tidak memilih sering sekali. Sekalipun begitu, seorang dokter harus memeriksa semua pasiennya tepat waktu, karena seorang pasien datang berobat di rumah sakit memerlukan perawatan dokter untuk memeriksa penyakitnya begitupun sebaliknya seorang dokter membutuhkan seorang pasien untuk diperiksa. Seorang dokter harus cepat, apabila dibutuhkan oleh pasiennya. Banyak kasus yang sering terjadi, keterlambatan dokter diruang praktek padahal puluhan pasien menunggunya dan ketidakpuasan pasien setelah diperiksa seorang dokter, mungkin salah satunya disebabkan karena dokter kurang memahami masalah komunikasi.



Berikut wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada saudari Ivan menyatakan bahwa “saya sebenarnya mau dioperasi minggu ini, tapi katanya dokter diundur minggu depan karena dokter keluar kota katanya ada urusan pribadi”.<sup>39</sup>

Sudah seringkali kita mendengar keluhan pasien tentang dokter yang mengabaikan tugasnya dan kewajibannya sebagai seorang dokter. Profesi dokter yang begitu mulia tidak seharusnya berakhir dengan stereotipe negatif semacam itu hanya dikarenakan kejadian yang seharusnya bisa diciptakan dengan lebih baik dan berkualitas. Kalaupun, dokter sudah sangat lelah karena padatnya aktifitas, pasien yang harus ditangani begitu banyak, jadwal jaga yang tidak menyisakan waktu, istirahat sama sekali dan alasan lain. Perlu diingat bahwa ketika seseorang terbaring sebagai pasien, ia hanya ingin diperiksa dan diperlakukan dengan sepenuh perhatian mungkin. Selain dokter jarang melayani tepat waktu, apakah prosedur dilayani secara cepat dan tidak berbelit, berikut tabelnya

**Tabel 4.9**  
**Pasien Dilayani Cepat dan Tidak Berbelit-Belit**

<b>No</b>	<b>Pasien Dilayani Cepat dan Tidak Berbelit-Belit</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (100%)</b>
1.	<b>Sekali-Kali</b>	<b>4</b>	<b>40%</b>
2.	<b>Jarang</b>	<b>1</b>	<b>10%</b>

<sup>39</sup> Ivan, pasien RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 19 Oktober 2014

3.	<b>Sering Sekali</b>	<b>2</b>	<b>20%</b>
4.	<b>Tidak Pernah</b>	<b>3</b>	<b>30%</b>
	Jawaban	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2014*

Berdasarkan tabel 4.9 di menunjukkan bahwa 40% yang memilih sekali-kali. 10% yang memilih Jarang. 20% yang memilih sering sekali. 30% memilih tidak pernah. Bisa dilihat dari pilihan yang dijawab oleh responden, paling banyak memilih sekali-kali. Mungkin ada pasien atau keluarga pasien yang, yang ketika mengurus dilayani secara cepat dan ketika keluarga pasien mengurus prosedur yang lain dilayani dengan berbelit-belit, karena memang banyak sekali yang harus dipenuhi di dalam rumah sakit. Masih peneliti ingat ketika ingin meneliti di RSUD Rampoang, pada hari peneliti datang untuk membawa surat dari kesbang, peneliti disuruh untuk membayar biaya administrasi sebesar 50 ribu, selain itu masih banyak lagi prosedur yang harus dipenuhi dan ketika peneliti datang lagi untuk mengambil surat pengantar untuk dibawa ke pegawaian, pegawai rumah sakit sangat cuek peneliti disuruh datang besok lagi, dikarenakan tidak ada pegawai yang mengurusnya, bisa dikatakan sedikit cueknya pegawai RSUD Rampoang dan pengurusanya sangat berbelit-belit.

Berikut pernyataan saudari Karmila bahwa Disini yang pengurusanya berbelit-belit cuma mengambil obat di apoteker, biasanya kami diberikan obat sangat

lama, harus selesai pengurusanya, mungkin karena kami pengguna jasa bantuan BPJS, jadi dilayani belakangan.<sup>40</sup>

Munadira juga mengungkapkan bahwa “disini kami tidak melayani secara berbelit, cuma para keluarga pasien sendiri yang merasa begitu. banyak kendala yang biasa terjadi dalam pelayanan kami, misalnya obatnya habis, suratnya tidak lengkap”.<sup>41</sup>

Bisa dilihat dari pengakuan keluarga pasien dan apoteker memang bertolak belakang. Menurut peneliti sebagai seorang pasien, tidak juga menyalakan pegawai rumah sakit karena pasien belum tentu mengetahui mengapa pelayanannya terhambat, dan pasien juga harus melengkapi prosedur yang ada karena menurut apoteker, obatnya biasa habis dan ketika keluarga BPJS ingin mengambil obat biasa suratnya tidak lengkap. Kesehatan yang dinilai lambat dan berbelit-belit sehingga memakan banyak waktu seperti contohnya pada saat proses pendaftaran baik itu mengenai pendaftaran registrasi pasien baru maupun pendaftaran kunjungan pasien. Hal lainnya yang menghambat proses pendaftaran adalah nama berbagai jenis data lain juga harus dicatat, seperti umur, jenis kelamin, alamat, riwayat penyakit, resep dan lain-lain. Alhasil, waktu pelayanan lebih banyak tersita dengan berbagai proses konvensional

40 Karmila, keluarga pasien RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 19 Oktober 2014

41 Munadira, Apoteker RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 19 Oktober 2014

ini. Pada bagian lain, para petugas harus mencatat dengan teliti data-data pasien, termasuk data-data penyakit. data tersebut harus diperiksa, diringkas dianalisis serta dibuat laporannya lengkap dengan grafik. Setelah selesai, dikirim ke Dinas Kesehatan. Seorang pasien atau keluarga pasien juga tidak bisa menyalakan semua ahli medis di RSUD Rampoang, karena tugas para media memnag sangat banyak.

Semua urusan pasien, pasti dari pihak keluarga yang mengurus semua. Untuk itu, apakah dokter sering berkomunikasi dengan keluarga pasien. Berikut tabelnya.

**Tabel 4.10**  
**Dokter Berkomunikasi Dengan Keluarga Pasien**

<b>No.</b>	<b>Dokter Berkomunikasi Dengan Keluarga Pasien</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (100%)</b>
1.	<b>Sekali-kali</b>	<b>5</b>	<b>30%</b>
2.	<b>Jarang</b>	<b>4</b>	<b>40%</b>
3.	<b>Sering Sekali</b>	<b>1</b>	<b>10%</b>
4.	<b>Tidak Pernah</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
	<b>Jawaban</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2014*

Berdasarkan tabel di atas, bisa dilihat keluarga pasien yang memilih sekali-kali 50%. 40% memilih jarang dan sering kali memilih 1 %. Artinya disini perkembangan komunikasi antara dokter dan keluarga pasien BPJS bisa dibilang cukup baik, karena tidak ada responden yang memilih tidak pernah. Artinya, semua

responden pernah berkomunikasi dengan dokter RSUD Rampoang. Menurut peneliti, dengan berkomunikasi dengan keluarga pasien, dokter bisa mengetahui keluhan keluarga pasien seperti apa.

Seperti yang diungkapkan saudara Mase'Ati bahwa "kalau untuk berkomunikasi dengan dokter memang sangat jarang, biasa saya malu-malu. paling sekali-kali cuma komunikasi keluarga saya yang dia periksa, kalau lebih dari itu tidak pernah".<sup>42</sup>

Dilanjutkan juga oleh saudari Hapsa bahwa "saya sangat malu kalau ingin lama-lama bicara sama dokter, paling bicara tentang penyakit keluarga saya, dituruti saja apa yang dikatakan dokter, toh kebbaikannya juga untuk kita".<sup>43</sup>

Ketidakpuasan keluarga pasien setelah pasien diperiksa oleh seorang dokter, mungkin salah satunya dokter kurang memahami masalah komunikasi beberapa permasalahan komunikasi dalam bidang kedokteran yang kerap kali muncul ke permukaan, lebih disebabkan karena kurang diapahaminya komunikasi oleh kedua belah pihak dokter maupun pasien. Pola komunikasi yang cenderung satu arah disertai sikap dokter yang "arogan" dan paternalistik membuat pasien enggan bertanya kepada dokter. Menurut peneliti, dokterlah yang harus memulai komunikasi jika ada dari keluarga pasien yang memang malu memulai komunikasi, karena keluarga

<sup>42</sup> Mase'Ati, keluarga pasien RSUD Rampong, Wawancara, Tanggal 19 Oktober 2014

<sup>43</sup> Hapsa, keluarga pasien RSUD Rampoang, Wawancara, Tanggal 19 Oktober 2014

pasien pengguna BPJS sendiri menganggap dirinya rendah ketika berhadapan dengan seorang dokter. Disinilah seorang dokter harus menggunakan bahasa yang baik, sopan, jujur dan memberikan informasi sebaik-baiknya untuk keluarga pasien. karena Komunikasi Islam harus menginformasikan atau menyampaikan kebenaran, faktual, hal yang benar saja, jujur, tidak berbohong, juga tidak merekayasa atau memanipulasi fakta. Dari komunikasi yang baik pula, seorang dokter dan profesinya bisa dipandang baik oleh masyarakat. Dari beberapa tabel yang ditampilkan oleh peneliti, inilah yang menyatakan kepuasan pengguna BPJS.

**Tabel 4.11**  
**Kepuasan Pasien dengan Pelayanan Pegawai RSUD Rampoang**

<b>No.</b>	<b>Kepuasan Pasien dengan Pelayanan Pegawai RSUD Rampoang</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase(100%)</b>
<b>1.</b>	<b>Sangat Puas</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>2.</b>	<b>Kurang Puas</b>	<b>8</b>	<b>80%</b>
<b>3.</b>	<b>Puas</b>	<b>2</b>	<b>20%</b>
<b>4.</b>	<b>Tidak Puas</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
	<b>Jawaban</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer diolah Tahun 2014*

Dari hasil olahan angket di atas, 80% responden kurang puas dan 20 % responden yang memilih puas. Dari tabel dilihat tidak ada responden yang memilih tidak puas. Jadi responden disini memiliki kepuasan masing-masing atas pelayanan

Pegawai RSUD Rampoang. Disini peneliti juga mengalami kurang puasny, saat mengambil data-data di RSUD Rampoang dari pegawainya, seperti peneliti bahas dalam skripsi ini. Kepuasan artinya keinginan dan kebutuhan seseorang telah terpenuhi sama sekali.

Kepuasan seorang penerima jasa layanan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan dan harapannya dapat dipenuhi melalui jasa atau produk yang dikonsumsi. Kepuasan pasien dapat berhubungan dengan berbagai aspek diantaranya mutu pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan itu sendiri dan faktor sikap pegawai RSUD kepada pasien atau keluarga pasien pengguna BPJS. Bisa dilihat dari tabel-tabel sebelumnya Pelayanan keperawatan dan perilaku perawat merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berikut wawancara saudara Muchlis mengungkapkan bahwa kalau tentang masalah kepuasan, saya merasa kurang puas yah...karena perilaku pegawai di rumah sakit ini sedikit cuek, perilaku para perawatnya sedikit tidak mempedulikan kami, mungkin karena menggunakan BPJS, jadi pelayanannya sedikit ditunda-tunda, didahulukan yang umum, saya dengar juga disini pernah ada pasien yang meninggal dunia dan keluarganya mau membawa mayatnya kekampungnya dengan menyewa ambulance rumah sakit tapi kata pegawai rumah sakit tidak ada sopir yang membawa mobil, nyatanya sopirnya ada.<sup>44</sup>

44 Muchlis, keluarga pasien RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 19 Oktober 2014

Saudari Yuyun juga mengungkapkan bahwa “saya kurang puas dengan perawat yang cukup terlambat, ketika dibutuhkan apalagi dalam keadaan mendesak. kalau masalah lainnya saya puas”<sup>45</sup>.

Dalam pelayanan, rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung dirumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, response, support, seberapa tanggap dokter atau perawat di ruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi.

### ***B. Pembahasan***

Untuk mengetahui bagaimana pandangan pasien pengguna BPJS di RSUD Rampoang, maka terlebih dahulu peneliti melakukan pengamatan bagaimana pegawai di RSUD Rampoang memberikan pelayanan kepada pengguna BPJS.

#### **1. Pelayanan Pegawai RSUD Rampoang kepada pengguna BPJS**

Rumah sakit adalah suatu instansi pelayanan kesehatan dengan fungsi yang kompleks dengan padat pakar dan padat modal. Untuk melaksanakan fungsi yang demikian kompleks, rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang professional baik dibidang teknis dan medis maupun administrasi kesehatan. Salah satu tenaga di rumah sakit adalah perawat dengan pelayanan keperawatannya.

<sup>45</sup> Yuyun, keluarga pasien RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 19 Oktober 2014



Pelayanan perawat dalam upaya pelayanan kesehatan dirumah sakit merupakan salah satu factor penentu citra dan mutu rumah sakit.

Kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan sehingga upaya pelayanan kesehatan dapat mencapai hasil yang optimal, masalah perawat yang sering di dengar di lokasi rumah sakit pemerintah yang banyak disuarakan oleh masyarakat, baik mengenai penampilan, sikap perawat dalam menjalankan perannya mengenai: keterampilan, keramahan, disiplin, perhatian, tanggung jawab yang kurang, apalagi salah satu tempat penelitian yang diambil oleh peneliti adalah RSUD Rampoang yang memang lokasinya sangat strategis, dikunjungi dari wilayah manapun.

Dalam sebuah rumah sakit, pasien yang paling banyak adalah yang menggunakan jasa bantuan BPJS, dengan adanya bantuan BPJS ini pemerintah meringankan beban masyarakat yang kurang mampu. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui adakah perebedaan pelayanan pengguna BPJS dengan pasien yang umum, bagaimanapun juga timbul rasa iri pengguna BPJS kepada pengguna yang tidak menggunakan BPJS

Diungkapkan oleh saudari N'N, bahwa memang banyak pasien yang menduga kalau antara pengguna BPJS dan yang tidak menggunakan selalu kami bedakan. tapi, itu mgkin keteledoran para perawat yang membedakannya karena yang menggunakan BPJS harus mengurus semua persyaratan terlebih dahulu dan pasien umum hanya membayar.<sup>46</sup>

46 N'N, Perawat tetap RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 21 Oktober 2014

Dari pernyataan di atas, bisa dilihat memang tidak ada pasien atau keluarga pasien yang dibeda-bedakan, semua pelayanan yang diberikan oleh perawat RSUD Rampoang semua sama.

Diungkapkan juga saudari Fatmawati bahwa disini tidak ada yang dibeda-bedakan, masalah pembayaran itu berbeda yang menggunakan BPJS tidak membayar tetapi harus membawa kartu BPJS kecuali obat paten itu tidak ditangulangi pihak rumah sakit, harus dibayar keluarga pasien.<sup>47</sup>

Ditegaskan oleh saudari Nurhasanah bahwa masalah pelayanan yang dilakukan apoteker tidak ada perbedaan, siapa yang duluan datang dia yang dilayani terlebih dahulu, tapi kalau suratnya tidak lengkap kami tidak layani.<sup>48</sup>

Yang harus diketahui di bidang pelayanan kesehatan dirumah sakit ada tiga pelaku utama yang berperan, yang masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. ketiga pelaku utama tersebut adalah pasien, dokter dan rumah sakit.

Seperti yang diungkapkan oleh saudari Emilian bahwa para pasien pengguna BPJS disini diberikan kewajiban sama dengan pasien umum yang lainnya. peserta BPJS bisa menggunakan fasilitas ambulance, ambulance diberikan untuk merujuk

<sup>47</sup> Fatmawati Achmad, Apoteker RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 20 Oktober 2014

<sup>48</sup> Nurhasanah, Apoteker RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 20 Oktober 2014

pasien ke fasilitas kesehatan atau dari fasilitas kesehatan yang tidak bekerja sama dengan tujuan penyelamatan nyawa.<sup>49</sup>

Ada beberapa pelayanan rumah sakit yang kurang memuaskan bagi pasien, khususnya bagi pengguna BPJS yang mengira dibeda-bedakan pasien umum lainnya. pegawai RSUD sangat penting bagi kualitas rumah sakit. komunikasi merupakan komponen penting dalam asuhan keperawatan, dengan mendengarkan keluhan atau pertanyaan klien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan adalah contoh-contoh komunikasi. Komunikasi juga tidak cukup, apabila pegawai RSUD Rampoang hanya berbicara saja. Tapi, harus disertai dengan kesopanan dan keramahan, penjelasan yang akurat saat berbicara kepada pengguna BPJS. Bisa dilihat bab II, perbedaan komunikasi dengan komunikasi Islam, Komunikasi kasih Islam mengarah risalah-risalah keIslaman.

Seperti yang diungkapkan Hapsah bahwa Alhamdulillah, selama ini komunikasi terjalin dengan baik kepada pengguna BPJS atau pasien umum, kecuali pasien yang tidak mempunyai rujukan tapi masih kami berikan kebijakan, disini tidak adaji yang dipersulit.<sup>50</sup>

Ditegaskan juga oleh Rosmiati bahwa kalau masalah komunikasi antara pengguna BPJS, terjalin dengan baik dan kalau ada persuratan yang salah kami usahakan

49 Emiliyah, Apoteker RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 20 Oktober 2014

50 Hapsah, Perawat Pelaksana RSUD Rampoang, *Wawancara*, Tanggal 20 Oktober 2014

menjelaskan secara baik-baik, secara sopan. adapapun memang pengguna BPJS yang ingin mendaftarkan dirinya dengan surat-surat yang tidak lengkap, dijelaskan tapi tidak mengerti-mengerti bagaimanapun kami harus memberikan pengertian sebaik-baik mungkin.<sup>51</sup>

Dilanjutkan juga oleh dr. Liza bahwa komunikasi yang dilakukan kepada pengguna BPJS sama saja dengan semua pasien lainnya. Adapun keluhan pasien atau keluarga pasien, dokter harus mengetahui keluhan apa yang dialami sehingga menimbulkan kemarahan oleh pasien atau keluarga pasien tapi harus dihadapi dengan komunikasi yang baik.<sup>52</sup>

Dari pengungkapan diatas. pegawai RSUD Rampoang dan Dokter sudah menggunakan komunikasi yang efektif dan tidak lepas dari komunikasi secara Islam. komunikasi yang dilakukan pegawai RSUD Rampoang sudah termasuk komunikasi Islam Qaulan sadida, pegawai RSUD Rampoang berkata sopan kepada para pengguna BPJS dan memberikan penjelasan kepada para pengguna BPJS tanpa bersikap cuek. Dengan Pegawai RSUD Rampoang, yang bertutur kata lembut, hati komunikan akan merasa tersentuh jiwanya tergerak hatinya untuk menerima komunikasi kita.

51 Rosmiati, Staff BPJS RSUD Rampoang, *wawancara*, Tanggal 20 Oktober 2014

52 dr. Liza, Dokter RSUD Rampoang, *Wawancara*. Tanggal 5 April 2015

Allah swt menciptakan manusia dengan fungsi dasar untuk berkomunikasi, digunakan komunikasi baik tertulis maupun lisan sesuai kebutuhan dan persyaratan. Allah swt juga memberitahu orang-orang, apa yang mereka butuhkan untuk berkomunikasi sehingga bicara mereka menjadi yang terbaik.

## **2. Pandangan Pengguna BPJS di RSUD Rampoang Terhadap Pelayanan Pegawai RSUD Rampoang**

Menurut peneliti, pandangan pengguna BPJS kepada Pegawai RSUD Rampoang, sedikit mengecewakan bagi pengguna BPJS, dikarenakan tingkat kepuasan belum mencapai maksimal. Ada teori yang menyangkut tentang kepuasan, teori yang menjelaskan apakah pasien sangat puas atau tidak puas adalah teori performasi yang diharapkan yang menyatakan bahwa kepuasan adalah dari harapan pasien tentang jasa dan performasi yang diterimanya. Jika jasa sesuai dengan harapannya ia akan puas, jika jasa kurang sesuai dengan diharap, ia akan merasa tidak puas.

Memang banyak ditemukan pasien yang kurang puas akan pelayanan rumah sakit, salah satunya Pengguna BPJS di RSUD Rampoang yang merasa kurang diperhatikan dibandingkan pasien umum yang lebih diperhatikan. Salah satu pelayanan pegawai RSUD Rampoang yang mengecewakan bagi pengguna BPJS adalah masalah komunikasi yang tentunya bersifat Islami. Dari observasi yang dilakukan oleh peneliti dan hasil wawancara yang dikumpulkan, pengguna BPJS merasa pegawai RSUD Rampoang sangat bersifat cuek dalam soal komunikasi,

jarangnya komunikasi terjadi antara pasien atau keluarga pasien pengguna BPJS dan pegawai RSUD Rampoang tidak adanya keakraban yang terjadi, para pengguna BPJS juga sangat malu memulai pembicaraan, melihat para dokter dan pegawai rumah sakit memiliki tingkat pengetahuan yang lebih tinggi.

Bisa dilihat pengakuan para pengguna BPJS, ketika seorang pengguna BPJS meminta sebuah penjelasan, tapi pegawai RSUD Rampoang hanya menjelaskan tanpa membuat keluarga pasien mengerti. Di dalam komunikasi Islam, sekalipun seorang komunikan tidak mengerti tapi komunikator harus menjelaskan dengan bahasa lemah lembut dan menjelaskan tanpa lelah sampai komunikan mengerti. Itulah gunanya sesama muslim saling membantu dengan perbuatan dan perkataan. Komunikasi Islam mengajarkan kita untuk saling bersikap lemah lembut kepada sesama.

Dalam komunikasi Islam Qaulan sadida diajarkan juga untuk berkata dengan jujur dan menurut wawancara yang dilakukan peneliti, pegawai RSUD Rampoang jarang berkata dengan jujur kepada pengguna BPJS, sehingga para pengguna BPJS merasa terabaikan. sekalipun ada pengguna BPJS yang berkelakuan buruk kepada para pegawai RSUD Rampoang, pegawai RSUD Rampoang harus menegur secara halus tanpa menyinggung perasaan pengguna, inilah pentingnya komunikasi Islam diterapkan dalam hubungan sesama manusia, baik dimanapun berada. Para pegawai RSUD harus belajar betapa pentingnya kejujuran dalam sebuah pekerjaan.

Di RSUD Rampoang juga menurut pengguna BPJS yang diwawancarai, jarang diberikan semangat, nasehat-nasehat keagamaan agar pasien selalu

bersemangat untuk kesembuhannya. Selain obat-obatan, pasien juga dapat sembuh dengan diberikan semangat, selalu mengingat Allah SWT, dalam keadaan apapun.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***A. Kesimpulan***

Berdasarkan hasil analisis data dalam pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pelayanan Pegawai RSUD Rampoang kepada para pengguna BPJS, sudah dikatakan baik. Komunikasi yang terjadi antara pegawai RSUD Rampoang dan para pengguna BPJS terjalin cukup baik dan antara pengguna BPJS dan pasien umum sama sekali tidak ada yang dibeda-bedakan. pegawai RSUD Rampoang sendiri juga memiliki kendala dalam melayani, misalnya urusan persuratan yang memang kurang lengkap tetapi pihak RSUD Rampoang masih memberikan kebijakan.
2. Pandangan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan pegawai RSUD Rampoang, bisa dikatakan memiliki pandangan negatif karena pelayanan yang kurang memuaskan. di antara pengguna BPJS, merasa tidak diperhatikan dan dibeda-bedakan dalam soal pelayanan. Bisa dikatakan komunikasi pengguna BPJS dan pegawai

RSUD Rampoang tidak terjalin dengan baik, dikarenakan cueknya pegawai rumah sakit. Kesopanan dan keramah-tamahan pegawai RSUD Rampoang juga tidak dirasakan oleh pengguna askes. pasien juga tidak diberikan semangat dalam menghadapi penyakitnya, komunikasi keagamaan dalam RSUD Rampoang sangat jarang ditunjukkan dan kurang jujur nya pihak rumah sakit dalam melayani para pengguna BPJS, sehingga para pengguna BPJS merasa dibeda-bedakan. Menurut peneliti yang lakukan memang benar adanya pandangan pengguna BPJS kepada pegawai RSUD Rampoang yang tidak terlalu mempedulikan pasiennya sendiri dalam masalah perawatan, peneliti bisa melihat dan merasakan sendiri.

### ***B. Saran***

1. Bagi pasien dan keluarga pasien hendaknya selalu berfikir positif terhadap apapun. Semua yang dilakukan oleh pihak rumah sakit untuk kebaikan mereka juga, dan selalu menjalin komunikasi yang baik antara pegawai RSUD. Sebaiknya bagi pasien dan keluarga pasien harus melaksanakan hak dan kewajibannya dirumah sakit dan mematuhi peraturan-peraturan yang ada dirumah sakit tersebut.
2. Bagi pihak Rumah sakit, hendaknya menyediakan sarana prasarana, tenaga dan berbagai kemudahan demi terlaksananya pelayanan yang maksimal. Melaksanakan kewajibannya sebagai pegawai di Rumah Sakit dan memberikan hak kepada para pasien dan keluarga pasien khususnya pengguna BPJS.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu. *Ilmu Sosial Dasar*, Cet. I; Jakarta: Bina Aksara, 1988.
- Depkes RI. Pembinaan Bapel JPKM: Kumpulan Materi. Depkes RI, Jakarta, 1995.
- Hartomo. *Ilmu Sosial Dasar*, Cet. IV; Jakarta: Bumi Aksara, 1999.
- Hasan, Erlina. *Komunikasi Pemerintahan*. Jatinangor: Refika A, 2005.
- [http://perpustakaanpusdiklataparatur.net/index.php?option=com\\_content&view=article&id=64:kurikulum-penguji-kompetensi-tenaga-kesehatan&catid=38:kurikulum&Itemid=87](http://perpustakaanpusdiklataparatur.net/index.php?option=com_content&view=article&id=64:kurikulum-penguji-kompetensi-tenaga-kesehatan&catid=38:kurikulum&Itemid=87) selasa 04 Desember 2012.
- Marnis. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: Panca Abdi Nurgama, 2009.
- Muis, A, *Komunikasi Islam* Cet, I; Remaja Rosdakarya:Bandung 2001.
- Notoatmojo soekidjo..*Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta, 2007.
- Nyompa, Johan M. *Ilmu Budaya Dasar*, Ujung Pandang: Universitas Hasanuddin, 1988.
- Onong Uchjana Effendy, *Komunikasi Teori Dan Praktek*,:Cet. 1-19;Bandung: Remaja Rosdakarya 2005.
- Persatuan Perawat Nasional Indonesia. <http://www.inna-ppni.or.id/>
- Rakhmat, Jalaudin. *Psikologi Komunikasi*, Cet, I;Remaja Rosdakarya: Bandung 2003
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*, Edisi I, Cet. 4; Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Cet. VII; Jakarta: Rineka Cipta, 1991

Sutrisno Hadi, *Metedologi Research*, Jakarta:Universum Gajah Mada, 1896

Thabrany, Hasbullah. *Asuransi Kesehatan di Indonesia : Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan*. FKMUI, Depok, 2001.

#### **ISTILAH BAHASA ASING**

Value-free

Message

Human communication

Straight to the point

Language of mass communicaton

Holistic

Premature universalm



**Gambar I**

Lokasi RSUD Rampoang



Keterangan : Tampak Gambar Depan Kantor RSUD Rampoang Palopo

**Gambar II**



Keterangan : Gambar depan kantor BPJS. Disinilah para pengguna BPJS mengurus kartu BPJS.

**GAMBAR III**



Keterangan : Masjid RSUD Rampoang

**Wawancara Pasien / Keluarga Pasien**

**Gambar I**



keterangan : wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Nursalim, mengatakan bahwa antara dia dan pegawai RSUD Rampoang memang jarang berkomunikasi.

**Gambar II**



Keterangan : wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Saudari Hapsa, mengatakan sangat malu berbicara dengan dokter apapun yang dikatakan oleh Dokter memang kebbaikannya buat mereka.

**Gambar III**



Keterangan : wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada keluarga pasien saudara Muchlis mengatakan kalau istrinya diperiksa oleh dokter, mereka hanya bertanya sekali-kali.

**Gambar IV**



Keterangan : wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada keluarga pasien saudara Nepy Dheva mengatakan yang penting dia tahu bagaimana perkembangan kesehatan keluarganya.



**Gambar V**



Keterangan : wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada saudara Sandi mengungkapkan perawatnya sering terlambat datang tapi dia tidak mempermasalahkan hal tersebut.

**Gambar VI**





Keterangan : wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada saudari Yuyun, mengungkapkan bahwa kurang puas, perawatnya sedikit terlambat ketika dibutuhkan.

**Gambar VII**



Keterangan: wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada saudara Mase'Ati, mengungkapkan bahwa dia sangat jarang berkomunikasi dengan dokter dikarenakan sangat malu.

**Gambar VIII**



Keterangan: wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada saudara ivan, mengatakan bahwa sebenarnya dia akan dioperasi tapi ditunda dikarenakan dokter lebih mementingkan masalah pribadinya.

**Gambar IX**



Keterangan : wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada saudari karmila menyatakan bahwa pengambilan obat di apoteker sangat berbelit-belit.

**Gambar X**



Keterangan : wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada saudara Ahmad mengungkapkan bahwa tugas seorang dokter atau perawat melayani pasien 24 jam dan dia mengakui tidak dilayani setiap saat saudara Ahmad mengerti mungkin pasien terlalu banyak di RSUD Rampoang ini.

#### **Wawancara Perawat, Apoteker dan Dokter**

**Gambar Perawat I**



Keterangan : wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada perawat pelaksana yang memakai inisial nama N’N mengungkapkan bahwa banyak pasien yang menduga antara pasien pengguna BPJS dibeda-bedakan dengan pasien umum.

### **Gambar Perawat II**



Keterangan : wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada perawat pelaksana Saudara Hapsah mengungkapkan bahwa komunikasi antara pengguna BPJS dan pasien umum antara pegawai RSUD terjalin cukup baik. Peneliti hanya mengambil gambar Saudari Hapsah pada saat memeriksa pasien dikarenakan karena pada saat wawancara peneliti hanya pergi sendiri dan tidak dapat mengambil foto pada saat wawancara berlangsung.

### **Gambar Apoteker III**





Keterangan : wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Apoteker RSUD Rampoang saudari Fatmawati Achmad mengungkapkan bahwa tidak ada yang dibeda-bedakan antara pengguna BPJS dan pasien umum. berbeda yang menggunakan BPJS tidak membayar tetapi harus membawa kartu BPJS kecuali obat paten itu tidak ditangulangi pihak rumah sakit, harus dibayar keluarga pasien.

**Gambar IV Staff Pegawai BPJS**



Keterangan : wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Staff BPJS Saudari Rosmiati mengungkapkan bahwa kalau masalah komunikasi antara pengguna BPJS, terjalin dengan baik dan adapun persuratan yang salah kami usahakan menjelaskan secara baik-baik, secara sopan. adapapu pengguna BPJS yang ingin mendaftarkan dirinya dengan surat-surat yang tidak lengkap, dijelaskan tapi tidak mengerti-mengerti bagaimanapun kami harus memberikan pengertian sebaik-baik mungkin.

**Gambar V Dokter**



Keterangan : wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada dr. Liza mengungkapkan bahwa komunikasi yang dilakukan kepada pengguna BPJS sama saja dengan semua pasien lainnya. Adapun keluhan pasien atau keluarga pasien, dokter harus mengetahui keluhan apa yang dialami sehingga menimbulkan kemarahan oleh pasien atau keluarga pasien tapi harus dihadapi dengan komunikasi yang baik.

## **ANGKET**

### **PELAYANAN PEGAWAI RSUD RAMPOANG TERHADAP PESERTA BPJS (Suatu Tinjauan Komunikasi Islam)**

#### ***Bapak/Ibu yang terhormat***

Demi peningkatan kualitas pelayanan RSUD Rampoang Palopo, kami mohon bantuan Bapak/Ibu, untuk memberikan informasi dibawah ini. Semua keterangan dan jawaban yang diperoleh semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Oleh sebab itu jawaban Bapak/Ibu berikan besar sekali artinya bagi kelancaran penelitian ini. Isilah pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu saudara, dengan alternatif jawaban yang tersedia. Atas bantuan Bapak/Ibu peneliti mengucapkan banyak terimah kasih.

#### **A. Petunjuk**

1. Berikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban (a,b,c/d) yang anda anggap sesuai dengan keadaan pendapat atas pertanyaan di bawah ini.
2. Angket ini bertujuan ilmiah untuk penelitian pendidikan
3. Trimah kasih atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi angket

#### **B. Identitas Responden**

Nama Lengkap :

Jabatan :

NIP :

Alamat :

1. Apakah perawat/pegawai rumah sakit sering meluangkan waktunya untuk berkomunikasi dengan pasien?

Jawaban :

A. Sekali-kali

C. Sering Sekali

B. Jarang

D. Tidak sama sekali

2. Apakah perawat/pegawai rumah sakit sering menghibur dan memberikan dorongan agar pasien cepat sembuh dan mendoakan pasien?

Jawaban :

A. Sekali-kali

C. Sering sekali

B. Jarang

D. Tidak sama sekali

3. Apakah perawat/pegawai rumah sakit bersikap ramah atau sopan kepada pasien?

Jawaban :

A. Sekali-kali

C. Sering sekali

B. Jarang

D. Tidak sama sekali

4. Apakah perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien ?

Jawaban :

A. Sekali-kali

C. Sering sekali

B. Jarang

D. Tidak sama sekali

5. Apakah perawat melayani pasien setia saat?

Jawaban :

A. Sekali-kali

C. Sering sekali

B. Jarang

D. Tidak sama sekali

6. Apakah dokter selalu memberikan kesempatan bertanya kepada pasien?

Jawaban :

A. Sekali-kali

C. Sering sekali

B. Jarang

D. Tidak pernah

7. Apakah dokter selalu datang tepat waktu untuk memeriksa keadaan pasien?

Jawaban :

A. Sekali-kali

C. Sering sekali

B. Jarang

D. Tidak pernah

8. Apakah prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit?

Jawaban :

A. Sekali-kali

C. Sering sekali

B. Jarang

D. Tidak pernah

9. Apakah perawat atau dokter sering berkomunikasi dengan keluarga pasien?

Jawaban :

A. Sekali-kali

C. Sering sekali



- B. Jarang